



# TRABAJO FIN DE MÁSTER

## 2019/2020

*Título: Reflexiones sobre el desarrollo de competencias emocionales de adolescentes y jóvenes en conflicto penal: Una mirada del equipo de profesionales de la Fundación De Apoyo Social en Colombia.*

Autor/a: **María Alejandra Baez Atuesta**

Tutor/a: **Dra. Gloria González Agudelo**



## FRAGMENTOS DE LA CANCIÓN “LAS TETAS DE MI MADRE” CRACK-FAMILY

<https://www.youtube.com/watch?v=NZw564sdwvg>



## AGRADECIMIENTOS

*Gracias a la vida que me ha dado tanto, diría un fragmento de una canción de Mercedes Sosa, sin duda esta experiencia ha sido muy valiosa para mí, convencida de que los sueños más anhelados que se llevan en el corazón se hacen realidad.*

*Realizar este Máster ha sido muy enriquecedor y me ha permitido aplicar los saberes adquiridos al desarrollar este estudio, anhelando profundamente la construcción de una cultura de paz en la sociedad colombiana y en el mundo.*

*Lo que me ha llevado a asumir un rol de agente transformadora en las realidades que la vida ha puesto en mi camino, tejiendo una pasión por incidir en la vida de los jóvenes y familias, que atraviesan por diferentes situaciones que obstaculizan su dignidad, bienestar y la construcción de ciudadanía.*

*Agradezco profundamente a mi familia, quienes son mi punto de partida y de llegada, mi mapa de afectos más poderoso que me ha impulsado a ser quien soy y ha caminado junto a mí, en cada etapa y vivencia, porque, aunque estemos lejos siempre están conmigo.*

*A mis amigas, amigos, por ser mi salvavida, por cuidarme, abrazarme y encontrarles en el camino, aquellas nuevas personas que se sumaron en mi vida y me ayudaron a comprender lo simple que es el amor.*

*Agradezco a FAS, institución en la que he crecido profesional y personalmente, coleccionando aprendizajes, vivencias, historias, sonrisas, curiosidades, sueños y en donde he definido mi pasión y sensibilidad por este tema de estudio.*

*A la comunidad educativa de la UCA, especialmente al coordinador del Máster Eulogio por sus orientaciones, transmitirnos su experiencia y conocimiento, que nos motiva al cambio y la transformación social.*

*A mi tutora Gloria, por acompañarme y ser guía en este proceso, con quien comparto un país, una pasión y una sensibilidad de apostarle a procesos de cambio conscientes y reflexivos desde la academia y el quehacer profesional.*

*¡¡¡¡¡GRACIAS INFINITAS!!!!!!*



## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
<i>PRIMER CAPITULO MARCO REFERENCIAL</i>	12
1.1 Antecedentes investigativos	13
1.1.1 Antecedentes internacionales	13
1.1.2 Antecedentes nacionales	14
<i>1.1.2.1 Cifras relacionadas con el ingreso al SRPA.</i>	16
1.1.3 Antecedentes a nivel local	17
1.2 Marco Teórico- Conceptual	19
1.2.1 Violencia	20
1.2.2 Violencia Juvenil	20
1.2.3 Violencia juvenil en Colombia y Bucaramanga	22
1.2.4 Etiología del comportamiento delictivo: una mirada integradora	24
<i>1.2.4.1 Teoría del aprendizaje social.</i>	24
1.2.4.2 Modelo del triple riesgo delictivo	25
1.2.5 Adolescencia y delincuencia	28
1.2.6 Desarrollo de competencias emocionales: una alternativa para la prevención de la reincidencia delictiva	30
<i>1.2.6.1 Competencia emocional</i>	32
<i>1.2.6.2 Educación emocional.</i>	32
<i>1.2.6.3 Inteligencia emocional.</i>	33
1.2.7 Sistema de justicia juvenil en Colombia: Una visión jurídica y normativa	34
<i>1.2.7.1 Normatividad en Colombia.</i>	34
<i>1.2.7.2 Sistema de responsabilidad penal de adolescentes.</i>	35
1.2.8 Normatividad internacional	37
<i>SEGUNDO CAPITULO CONTEXTUALIZACIÓN Y DIMENSIONES METODOLOGICAS</i>	40
2.1 Descripción contexto práctico en el que se ha desarrollado la investigación	41

2.1.1 Características del contexto y líneas de actuación	41
2.1.2 Propósitos y tareas de la institución	42
2.1.3 Características de la población atendida	44
2.1.4 El papel de los agentes que intervienen en el mismo	46
2.2 Planteamiento del problema y objetivos del estudio	47
2.2.1 Objetivo general	49
2.3 Implicaciones Metodológicas	50
2.3.1 Tipo de investigación: investigación Cualitativa	50
2.3.2 Muestreo	51
2.4 Técnicas para la construcción de la información: La entrevista semiestructurada y Análisis documental	52
2.4.1 Entrevista semiestructurada	52
2.4.2 Análisis documental	55
2.5 Proceso de Análisis de la información	55
<i>TERCER CAPITULO ANALISIS DE RESULTADOS</i>	57
3.1 Análisis descriptivo de las características de la población atendida en el programa de Libertad Vigilada	59
4.1.1 Características de la población egresada en el año 2018	62
3.2 Análisis de los resultados en relación a los objetivos específicos	66
3.2.1 Objetivo especifico 1	66
3.1.2 Objetivo especifico 2	73
3.1.3 Objetivo especifico 3	79
3.1.4 Objetivo especifico 4	83
<i>CUARTO CAPITULO PRINCIPALES CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN</i>	87
REFERENCIAS	93
ANEXOS	100

## LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1. Fotografía Cetics (Mineducación, 2016)</i> .....	12
<i>Figura 2. Modelo triple riesgo delictivo (Redondo, 2008)</i> .....	27
<i>Figura 3. Actores del Sistema de Responsabilidad Penal (Consejo Superior de la Judicatura, 2020)</i> .....	36
<i>Figura 4. Fotografía Cetics (Mineducación, 2016).</i> .....	40
<i>Figura 5. Fundación de apoyo social</i> .....	41
<i>Figura 6. Organigrama FAS. (Fundacion de Apoyo Social, 2019)</i> .....	46
<i>Figura 7. Fotografía Cetics (Mineducación, 2016).</i> .....	57
<i>Figura 8. Sexo de la población atendida</i> .....	60
<i>Figura 9. Edad de los adolescentes y jóvenes.</i> .....	61
<i>Figura 10. Tipo de delito cometido.</i> .....	61
<i>Figura 11. Tiempo de sanción.</i> .....	62
<i>Figura 12. Edad de ingreso.</i> .....	63
<i>Figura 13. Sexo</i> .....	64
<i>Figura 14. Nivel educativo actual</i> .....	64
<i>Figura 15. Actividad ocupacional</i> .....	65
<i>Figura 16. Significados y sentires de la intervención profesional.</i> .....	70
<i>Figura 17. Factores de riesgo de los adolescentes y jóvenes pertenecientes a FAS</i> .....	75
<i>Figura 18. Fotografía Cetics (Mineducación, 2016).</i> .....	87
<i>Figura 19. Fotografía Cetics. (Mineducación, 2016)</i> .....	93

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<i>Tabla 1. Sanciones del SRPA</i>	37
<i>Tabla 2. Normatividad internacional</i>	38
<i>Tabla 3. Etapas metodológicas</i>	53
<i>Tabla 4. Descripción de profesionales entrevistados</i>	66
<i>Tabla 5. Factores de estrés laboral</i>	72
<i>Tabla 6. Necesidades emocionales de los adolescentes y jóvenes</i>	77
<i>Tabla 7. Objetivos de la intervención profesional</i>	82
<i>Tabla 8. Enfoques y herramientas de intervención</i>	83

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
ANEXO 1. GUIÓN DE LA ENTREVISTA	101
ANEXO 2. TRANSCRIPCION DE ENTREVISTA	103



## INTRODUCCIÓN

El fenómeno de la delincuencia juvenil es una problemática de etiología multifactorial que afecta y pone en riesgo el desarrollo humano de la población adolescente en los diferentes escenarios a los que pertenece. La manifestación de la violencia juvenil restringe la construcción de una cultura de paz en las sociedades, toda vez que amenaza, confronta y condiciona las posibilidades a una vida digna, libre de violencia, que permita el acceso a las garantías sociales y la construcción de ciudadanía. Dada la complejidad de este fenómeno, es importante considerar que este se asocia a múltiples problemáticas, como la inseguridad pública, la exclusión, la pobreza y la desigualdad, afectándose las relaciones que establecen los adolescentes y jóvenes consigo mismos, la otredad y en el entorno en el que interactúan.

En Colombia, los adolescentes y jóvenes son un grupo de protección especial, en el que prevalece el interés superior del menor, no obstante la delincuencia juvenil se sitúa dentro de un conflicto y responsabilidad penal, a partir de los hechos punibles y delictivos asociados a sus conductas, dentro de un sistema de justicia integral; en este caso el Estado adopta una serie de medidas sancionatorias y acciones de intervención que deben estar direccionadas a brindar de manera eficaz una solución al conflicto presente que se ha derivado de la conducta punible. Sin embargo, el estado es un actor fundamental en la prevención y abordaje de esta problemática, pero no es el único influyente, siendo fundamental la corresponsabilidad por parte del individuo, la familia y el contexto comunitario dentro de los escenarios a nivel físico, cultural, económico y social.

Para el caso nacional, cabe mencionar que generalmente las conductas delictivas son aprendidas y reforzadas en contextos que han sido afectados por manifestaciones de violencia estructural, cultural y directa que trae consigo precariedad vital y prácticas sociales excluyentes, signadas por la ausencia de oportunidades, la insatisfacción de necesidades básicas, deserción escolar, disfuncionalidad familiar y dificultades en el desarrollo de competencias socioemocionales de los adolescentes y jóvenes. Es preciso señalar que se ha documentado el comportamiento delictivo a partir del análisis de una serie de dimensiones que, al comprenderse, abren el debate de cómo atenderlo y se generen procesos decisorios por parte de las autoridades, adoptando acciones de prevención e intervención que superen la mirada asistencialista y reduccionista de una problemática en la que se sitúan muchas otras, lo que reclama una visión integral y holística en donde confluyen diferentes actores.

En este sentido, la problemática ha alcanzado un aumento considerable, evidenciado en las estadísticas del Sistema de Responsabilidad penal de adolescentes (SRPA), de Colombia, desde su aplicación en el año 2007, hasta junio del 2018 se registró un total de 251.455 ingresos al sistema a nivel nacional. Según las estadísticas, los delitos de mayor prevalencia hacen referencia a hurto y tráfico de estupefacientes, seguidos por otros procesos no especificados y los homicidios. En cuanto a la distribución por sexo y edad, los hombres son

quienes cometen el mayor número de conductas infractoras, principalmente entre los 16 y 17 años. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2020)

Por otra parte, en la ciudad de Bucaramanga se evidencia que el ingreso al SRPA, tiene un total de 15.353 adolescentes desde el año 2007 hasta junio del 2018, ocupando el tercer lugar a nivel nacional, después del distrito judicial de Bogotá y Medellín. A partir de lo anterior, se evidencia el crecimiento alarmante en las cifras, que dan por sentado la agudización de este fenómeno, siendo necesario revisar la competencia que tienen las entidades estatales responsables, que conforman el Sistema de Responsabilidad Adolescente en el departamento, como lo es la Policía de Infancia, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y sus operadores, los Juzgados y Fiscalía de Servicios Judiciales para Adolescentes. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2020)

Es importante precisar, que, en el marco de la atención de los procesos psicosociales, protectores, pedagógicos y restaurativos, se desarrollan a partir del convenio establecido entre el ICBF y los operadores estratégicos que prestan los servicios institucionales, en la ciudad existen cuatro instituciones que son operadores de servicios en medidas privativas como no privativas de la libertad; para el desarrollo de esta investigación, tendremos como contexto las acciones de atención e intervención que se realizan en el marco de la Fundación de Apoyo Social, institución líder que atiende a adolescentes y jóvenes en programas pedagógicos de medidas no privativas de la libertad, teniendo como objetivo abordar a los jóvenes y familias a partir de sus propias prácticas culturales y desde el conjunto de relaciones que mantiene con su entorno inmediato, que le permitan modificar las conductas que soportan los mecanismos de relación; a través de acciones formativas de tipo preventivo y de intervención terapéutica.

De esta manera, es pertinente que desde la academia se logre profundizar y contribuir al estudio de este fenómeno social, teniendo como objetivo la presente investigación, establecer la importancia que tiene el desarrollo de competencias emocionales para la prevención de la reincidencia delictiva en adolescentes y jóvenes sancionados en la medida de libertad vigilada, a partir de las experiencias de atención e intervención de los profesionales psicosociales, de la fundación de apoyo social en Bucaramanga- Colombia. A nivel metodológico es un estudio de carácter cualitativo, centrado en el diálogo, el intercambio de saberes y la reflexión con profesionales psicosociales, utilizando como técnicas de recolección, la entrevista semiestructurada y el análisis documental; asimismo en la aplicación de la entrevista, se realizaron preguntas orientadas al conocimiento de las subjetividades con relación a experiencias, diálogos y percepciones de los profesionales psicosociales.

La presente investigación se dividió en cuatro capítulos, en el primer capítulo se encuentra el marco referencial, realizándose un despliegue conceptual, que recorre por los antecedentes relacionados con el fenómeno a investigar y como estos estudios posibilitan la comprensión del mismo; asimismo contiene el referente teórico, conceptual y legal, que brinda un bagaje de conceptos propios de los temas abordar, lo que fundamentan el propósito y alcance de la investigación, dando matices a la comprensión de la delincuencia juvenil

desde su conocimiento, los saberes y aportes de diferentes autores, libros, artículos de investigación, documentos web, que son útiles a la hora de referenciar y de caracterizar los conceptos y teorías que se correlacionan con la causalidad y abordaje de esta problemática.

En el segundo capítulo se presenta la contextualización de la investigación, en el que se describe el campo en donde se desarrolló el estudio, también se enuncian las dimensiones metodológicas que contiene el planteamiento del problema y su fundamentación, los objetivos, la pregunta problema que orienta los propósitos de la investigación; el diseño metodológico y los instrumentos para la recolección de la información, en el tercer capítulo se precisan el análisis de los resultados y hallazgos arrojados por el estudio; en el cuarto capítulo se enuncian las principales conclusiones de la investigación; por último se encuentran la bibliografía y los respectivos anexos.



Fotografía: CETICS (2015)

Figura 1. Fotografía Cetics (Mineducación, 2016)

## ***PRIMER CAPÍTULO***

### ***MARCO REFERENCIAL***

*“Aprendemos a vernos en relación con el otro”*

*Jose López-Trabajador Social-FAS*

## **1.1 Antecedentes investigativos**

### **1.1.1 Antecedentes internacionales.**

Como punto de partida, se realizó una búsqueda por diferentes fuentes académicas, que sitúan el desarrollo del presente estudio, revisando los conocimientos e investigaciones previas que brindan una mirada a temas relacionados con la violencia, violencia juvenil, prevención, factores de riesgo, reincidencia; ya que abordar la delincuencia juvenil, nos ubica en una amplia perspectiva de estudio, reconociendo que su existencia y análisis está concebida desde un marco global, que incluye diferentes nociones, concepciones, disciplinas y perspectivas sociales para su abordaje.

A nivel internacional, se destaca un estudio en Puerto Rico, titulado “Prevención de delincuencia juvenil: ¿qué deben tener los programas para que sean efectivos? (Negrón & Serrano, 2016) esta investigación, tenía como objetivo identificar y describir las características, factores y elementos que deben tener los programas de prevención de delincuencia juvenil para su efectividad, fundamentado en el modelo ecológico de Bronfenbrenner, que comprende el comportamiento delictivo desde una mirada de múltiples niveles y desde diversas perspectivas, partiendo de los factores biopsicosociales y de riesgo, seguido del ámbito familiar y relacional, los contextos comunitarios y por último la estructura de la sociedad donde se desarrolla el joven.

Para el estudio, se utilizaron tres técnicas de recolección de la información que les permitió obtener los siguientes resultados, la prevención de la delincuencia juvenil debe ofrecerse a la población en general e iniciarse durante la niñez, los factores individuales que los/as jóvenes participantes, consideraron más importantes para prevenir la delincuencia juvenil, fueron las siguientes: tener control de sí mismos y tener buena autoestima; en el área familiar indicaron la importancia de un ambiente de respeto, tolerancia y afecto. Por otra parte, tanto jóvenes como profesionales consideraron la escuela como escenario esencial para la prevención de las conductas delictivas, así como también tener asociaciones deportivas y culturales en la comunidad donde residen, que les permita una ocupación asertiva del tiempo libre.

Como segunda experiencia, se destaca un estudio realizado por Navarro y Perez investigadores españoles, (Navarro & Pastor 2016) con una propuesta, como objetivo principal, evaluar el riesgo de reincidencia delictiva, analizando el impacto de los factores dinámicos en adolescentes en conflicto penal; la investigación describió los riesgos que asumen los adolescentes vinculados a entornos de marginación y exclusión, siendo determinante la presión de las practicas antisociales, como herencia del contexto en el que se desarrollan, reconociendo que el adolescente que mantiene una sana relación con adultos prosociales revierte en una mejor adaptación a las normas. Por otra parte, la metodología utilizada para el estudio, utilizo herramientas evaluativas, como el SAVRY que permite

evaluar comportamientos inadaptados, además de identificar las variables de riesgo/protección, siendo un instrumento que se usa en la planificación de las intervenciones y en la evolución de los procesos de reeducación.

Los resultados obtenidos destacan, que la ausencia de interés por la formación o el bajo compromiso laboral estimulan la reincidencia, por otra parte los perfiles de ajuste social, tuvieron como factores protectores el apoyo prosocial brindado por los adultos y la participación en diferentes actividades; sin embargo emergen circunstancias que inciden en la asociación de comportamientos inestables, como son el manejo de situaciones adversas, la gestión de los riesgos, una escasa autonomía en la resolución de problemas y la dificultad de los padres para educar con pautas de crianza adecuadas a sus hijos.

De igual forma, como ultima experiencia internacional, se tiene en cuenta una investigación realizada por Ferriz y Gómez titulada “Empatía y delincuencia juvenil: Un meta-análisis sobre la relación” (Ferriz & Gómez, 2018), estudio que se elaboró, mediante una revisión sistémica, en el que se analizó y corroboró la relación existente entre empatía y conductas antisociales, en diversos estudios. Para el desarrollo de la investigación, se desarrolló un procedimiento de búsqueda y una codificación de los estudios existentes correlacionados con la variable de empatía y delincuencia juvenil, encontrando 69 estudios con estas características; en cuanto a los resultados, arrojaron que la mayoría de los estudios han evidenciado la presencia de niveles bajos de empatía en menores infractores, indicando déficits más profundos en la empatía cognitiva, que en la empatía afectiva, es decir que los jóvenes tienen mayor dificultad en poder reconocer y comprender los estados emocionales de los demás. Reconociendo de esta manera, que la empatía juega un papel fundamental para la prevención de las conductas delictivas; siendo responsabilidad del ámbito educativo la adquisición de estas competencias y del entrenamiento en habilidades emocionales, que brinden un desarrollo armónico y prosocial en la personalidad del menor.

### **1.1.2 Antecedentes nacionales**

Por otra parte, se ubica el contexto nacional para la realización de este estudio, profundizando en investigaciones que aborden el fenómeno de la delincuencia juvenil en Colombia, lo que implica para su análisis reconocer las situaciones exógenas, que en la sociedad se presentan y como estas reproducen diferentes fenómenos sociales, que no solo se determinan por unos o dos factores, sino trascienden en aspectos personales, familiares, sociales, económicos, políticos y culturales. Teniendo como coyuntura la existencia de años de violencia, que sumergen al país ante una respuesta de frustración social, siendo la pobreza extrema, en que viven diversos núcleos de la población, la principal causa primaria del fenómeno, ya que esto genera que la identidad de los jóvenes se forme fuera de la formalidad social. (Jimenez, 2005)

En la universidad Pontificia Javeriana de Colombia, se realizó un estudio realizado en el año 2018, por Juliana Villanueva y otros (Villanueva, *et al*, 2018); que tenía como objetivo

indagar sobre la comprensión y el abordaje de la salud mental en los modelos de atención de la población infantil infractora en los centros de detención de Argentina, Colombia, Estados Unidos y Canadá; como principales hallazgos se encontró, una semejanza en la forma de procesar a los jóvenes infractores en Colombia, Argentina y Canadá, estos países se fundamentan en una justicia restaurativa que busca reparar a la víctima y no su castigo; en cuanto a Colombia se concluyó que la delincuencia se concibe como un fenómeno multifactorial, que presenta similitudes en la explicación del fenómeno y su causalidad, motivo por el cual se consideran intervenciones pedagógicas que tienen como finalidad brindarles opciones de inclusión social a los jóvenes involucrados. Desde una visión estado, se determinó una ficha de caracterización del SRPA, dividida en tres planos, el primero responde a una variable sociodemográfica que describe las necesidades insatisfechas, que dan como resultado pobreza y exclusión social; el segundo es el personal-psicológico que describe situaciones de abuso, consumo de drogas y afectaciones a nivel individual y por último el plano familiar, que incluye disfuncionalidad en los vínculos filiales, violencia y ausencia de relaciones de cuidado, apoyo y afecto familiar.

Adicionalmente, en el estudio se analizan diversos postulados de autores, que analizan el comportamiento delictivo, enunciando que el adolescente infractor en Colombia, se encuentra en una situación de desventaja o vulnerabilidad social lo que refuerza acciones de daño y violencia hacia los otros; asimismo se evidencia en el estudio, que los padres que brindan menos atención emocional a sus hijos, tienden a tener adolescentes con comportamientos más agresivos acompañados de actos delictivos, viéndose una relación entre el ingreso a pandillas y el aumento de la delincuencia juvenil. Lo que requiere mayor atención en prevención temprana, por medio del manejo de los factores de riesgo sociales, culturales y de educación que afectan a los jóvenes y los predisponen a cometer actos delictivos.

Asimismo, se toma en cuenta un estudio realizado en la Ciudad de Medellín, titulado “Adolescentes con comportamientos delictivos de los municipios de Rionegro, Marinilla y la Ceja: algunas características para su comprensión”, para su análisis se desarrollaron cuatro categorías, que encierran la descripción del comportamiento delictivo en el ámbito familiar, comportamiento adolescente, contexto educativo y el contexto social. En las conclusiones, se enuncia que la delincuencia está relacionada a entornos no protectores a nivel familiar, social y educativo; marcado por la ausencia de vínculos estables, tanto con la figura paterna, como materna, ausencia de normas, límites y contención frente a los comportamientos “problemáticos” que aparecen en la infancia; por otro lado, un contexto social lleno de riesgos que favorece a la cultura de la ilegalidad y no ofrece alternativas que le apuesten a la potencialización del ser y el desarrollo integral de niños y adolescentes. Por último, se reconoce el consumo excesivo de sustancias psicoactivas que se asume como un factor de riesgo determinante, situación que no es tratada por las familias, el colegio o el entorno. (Acosta, 2015)

Como último estudio revisado, se hace alusión a un artículo titulado “Sistema de Responsabilidad Penal de los Adolescentes en Colombia frente a la violencia estructural”

(Parada, 2018), el cual tenía como objetivo determinar si en la práctica del SRPA se cumple con la finalidad proteccionista, pedagógica y restaurativa que erige la norma. A nivel metodológico, es de tipo cualitativo, hermenéutico y documental de búsqueda textual, utilizando herramientas estadísticas sobre tres ejes fundamentales: violencia estructural, SRPA y protección integral a los Niños, Niñas y Adolescentes. El alcance de este estudio se dio a partir del análisis de estadísticas, en el que se incluyeron variables como el sexo, la edad, condiciones socioeconómicas de sus cuidadores, pobreza multidimensional, bajo logro educativo, trabajo informal, cobertura en salud, educación; cifras que decantan la realidad social que se vive y que es evidenciada por las condiciones de pobreza y marginalidad. Arrojando el estudio, como principales hallazgos, que la existencia de una violencia estructural, que vulnera principalmente los derechos de los niños, niñas y adolescentes, atenta directamente contra el principio básico del desarrollo superior del menor; ejerciéndose una violencia estructural, ciega y silenciosa sobre los adolescentes, cuando no existe el ambiente adecuado para satisfacer sus necesidades.

Como principales conclusiones, se logra evidenciar que la falta de protección estatal revierte en la criminalidad adolescente, pues estos se educan, entre muchas causas, en la violencia y la pobreza, por otra parte, el SRPA no está cumpliendo con la protección integral, ni garantiza la efectividad del modelo restaurativo. Dando paso a una situación estructural que no está permitiendo la reinserción social de los NNAJ, evidenciada en la falta de satisfacción de las condiciones necesarias para obtener el pleno desarrollo de los derechos. En consecuencia, existe una violencia estructural generada por el incumplimiento del Estado en materia de salud, educación y protección, que se revierte en los procesos de vinculación de los jóvenes a las actividades delictuales y de reincidencia en el SRPA.

#### ***1.1.2.1 Cifras relacionadas con el ingreso al SRPA.***

En este orden de ideas, cabe mencionar desde un enfoque cuantitativo, las estadísticas y cifras que se relacionan con el fenómeno de la delincuencia juvenil en Colombia, tomando como base para esta muestra, las proyecciones realizadas por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) en el año 2014, partiendo de un dato principal que nos muestre la población joven de 14 a 18 años, en el que se evidencia una cifra de 12.644.492 personas, representando el 26,5% del total de la población nacional. Lo que equivale, para la población total en Colombia una cifra de 48.203.405 habitantes estadísticas del 2015, en el que 17.208.135 corresponde a la población entre los cero y 19 años, es decir, a la que debe ser protegida con base en el interés superior que le asiste y el Estado debe hacerlo de manera integral. (Parada, 2018).

Asimismo, se reconocen las cifras de los adolescentes y jóvenes que han ingresado a SRPA por la comisión de actos punitivos, desde el 8 de marzo de 2007 hasta el 31 de diciembre de 2018, informe que nos muestra un total de 251.455 jóvenes, de los cuales 29.644 ingresaron en el año 2014, siendo en su mayoría de sexo masculino; respecto a la



edad, la mayoría están entre los 17 años con el 37,2%, seguido por el grupo etario de 16 años (31,4%); por otra parte se resaltan los delitos de mayor comisión, entre estos principalmente se encuentra hurto, hurto calificado, tráfico, fabricación o porte de estupefacientes; lesiones personales, fabricación, tráfico y porte de armas de fuego o municiones; y violencia intrafamiliar. Asimismo, los territorios con mayor concentración de delincuencia juvenil son Bogotá como el primer distrito con el 23,9%, seguido por Medellín con el 12,5% y Bucaramanga con el 6,6%. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2020).

De esta manera, las cifras anteriores, evidencian un incremento progresivo del número de jóvenes que infringen la ley, lo que ha complejizado el fenómeno de la delincuencia juvenil, desde una mirada estructural que refuerza unos factores determinantes a nivel socio-económico que condicionan y reproducen la pobreza, la desigualdad y la naturalización de una sociedad violenta, que pone en desventaja a este porcentaje de jóvenes que si bien, han ingresado al sistema por múltiples causas, no se desligan de un contexto con características socioeconómicas desfavorables, que son condicionados ante una vulneración sistemática de derechos, que fundamenta de algún modo, la etiología primaria de la conducta antisocial.

En un informe de la Defensoría del pueblo de Colombia (2015) en el que se evalúa la acción del sistema de responsabilidad adolescentes y su abordaje institucional, se evidencia aspectos negativos en el funcionamiento de los lineamientos del SRPA, en la medida en que los adolescentes son considerados como objeto de control, represión y disciplina, sin intervenir en grado alguno en el entorno adverso, en el que crecen y sobreviven. Lo que hace que en la praxis se evidencie un sistema de justicia retributiva, que no alcanza los objetivos y pilares de su normativa y su sentido pedagógico y restaurativo. (Procuraduría General de la Nación, 2012)

Evidenciando de esta manera, fallas en el sistema, debido a que las intervenciones no tienen como propósito mejorar las condiciones de su ambiente, ni las problemáticas subyacentes a los mismos, pues afirma que el adolescente es el objeto de judicialización, pero se ignoran las problemáticas sociales propias del entorno, estando el adolescente en procesos de atención institucional, que no impactan su contexto y los modos de vida a los que responde, lo que obstaculiza los resultados esperados en los procesos de resocialización y de no reincidencia en el delito.

### **1.1.3 Antecedentes a nivel local**

En este sentido, para dar un contexto más cercano de la investigación, se hace énfasis en el abordaje del fenómeno estudiado en la ciudad de Bucaramanga, siendo la tercera ciudad con mayor índice de criminalidad juvenil, evidenciado por los estudios estadísticos que en el periodo entre 2008 y 2014, arrojan como ingresos al Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes (SRPA) 8.502 jóvenes en el departamento de Santander, de los cuales el 60% (5.101) fueron aprehendidos en la ciudad de Bucaramanga, principalmente por delitos

relacionados con hurto, tráfico de estupefacientes y lesiones comunes. (Policia Metropolitana de Bucaramanga, 2015)

Como primer experiencia de investigación local, se describe un estudio titulado “Parches, pandillas y sistema educativo en Bucaramanga: el reto de la inclusión” (Bonilla & Jaimes, 2017); el cual tenía como objetivo, caracterizar las representaciones sociales de jóvenes pertenecientes a ‘parches’ y pandillas de la ciudad de Bucaramanga (Colombia), basándose en la hipótesis, que un porcentaje de jóvenes que cometen conductas delictivas, han creado grupos de pertenencia y referencia, con los denominados ‘parches’ y/o pandillas, que se gestan en medio de escenarios económicos y sociales vulnerables.

Se estima que durante los últimos años el número de ‘parches’ y pandillas en Bucaramanga, se ha incrementado de manera considerable. La población objeto de estudio se caracteriza por niveles altos de deserción escolar como consecuencia de que el sistema educativo no ha sido capaz de incluirlos y satisfacer sus demandas complementarias al proceso formativo, siendo una característica de los adolescentes y jóvenes en conflicto penal, desertando del sistema educativo escolar a la edad de 11 a 13 años, lo que afecta en el aprovechamiento del tiempo libre y su ocupación, siendo un factor de riesgo para la vinculación con bandas juveniles y actos delictivos, desde lo planteado en el estudio.

De lo anterior, se evidencia que los jóvenes en Bucaramanga son percibidos como sujetos vulnerables y en riesgo o como sujetos peligrosos generadores de violencia e inseguridad, en la medida en que son asumidos recurrentemente desde un rol de víctima y victimarios. Para promover estrategias de prevención de la delincuencia juvenil en la ciudad, resulta preciso delimitar acciones para disminuir la tasa de deserción escolar, principalmente en las zonas vulnerables, donde la convergencia de diversos factores de riesgo arroja a los adolescentes y jóvenes a las calles, incrementando su probabilidad de pertenecer a pares negativos que refuerzan conductas disruptivas.

De lo anterior, se infiere que la configuración relacional con algún “parche” o grupo de jóvenes de su sector de residencia, contribuye a la construcción de sí mismo, siendo una búsqueda de identidad, en la etapa que transita de la adolescencia, la cual está fundamentada, desde la necesidad de pertenencia a un grupo y la aprobación de éste, creándose “parches” a partir de puntos geográficos de origen y residencia, fomentando la construcción de un mapa urbano que se encuentra marcado por conflictos en las llamadas “barreras invisibles”, que hacen alusión a las guerras desatadas entre los territorios en los que viven los jóvenes, existiendo situaciones de violencia.

Otro referente de estudio, fue una tesis de grado realizado por Sandra Marcela Tavera (Tavera, 2017) de la Universidad de Santander (UDES), para optar al título de magister en Gestión Pública y Gobierno, titulado “Propuesta de una política pública para la atención integral de adolescentes infractores reincidentes, aplicable en Bucaramanga” del año 2018. El cual tenía como objetivo, proponer una política pública para la atención integral de adolescentes infractores de la ley en Bucaramanga, mediante el cual se busque disminuir los factores de riesgo y las causas que propician la comisión de delitos, proponiendo la creación de espacios formativos para la reinserción social y laboral de los adolescentes infractores de la ley.

La investigadora utilizó como técnica metodológica, la aplicación de un diagnóstico sobre la comisión de delitos y sus causas en los últimos años, mediante la revisión de los últimos tres planes de desarrollo de Bucaramanga, examinando las diferentes propuestas que se han trazado para la atención de esta población. Como principales conclusiones del estudio, se enuncian que las conductas delictivas son multifactoriales, asociadas a un contexto de pobreza, violencia y falta de oportunidades que impiden la configuración de proyectos de vida significativos; evidenciando que en los planes de desarrollo municipal no existe propuestas integrales y profundas que den respuesta a este fenómeno social. La propuesta de política, que hace la autora, está determinada por ejes de intervención orientados al desaprendizaje de la violencia, la construcción de una cultura de paz; enfocada en acciones preventivas del delito y fortalecimiento del núcleo familiar y social. Asimismo, se prioriza en la creación de espacios de formación y capacitación laboral, para la construcción de proyectos de vida como respuesta para el abordaje de la problemática.

En definitiva, se logra extraer de los estudios revisados anteriormente, que los adolescentes y jóvenes que presentan comportamientos delictivos, tienen dentro de sus características personales, dificultades en el reconocimiento de sus emociones y los sentimientos de otros, por ello tienen una baja o nula gestión emocional, acercándonos de esta manera a la variable de interés de la investigación, relacionada al desarrollo de competencias emocionales, evidenciando que dentro de los factores de riesgo se evidencian limitaciones en el control de los impulsos, el manejo de la ira, la capacidad de afrontamiento, carencias en las habilidades pro sociales y asertivas, siendo limitado la adquisición de competencias prosociales, lo que conlleva a la existencia de una baja autoestima y un autoconcepto negativo; reconociendo que estas deficiencias halladas en relación a las emociones y su gestión, puede suponer la predisposición de los jóvenes a desarrollar conductas delictivas. (Mayorga, 2018)

## **1.2 Marco Teórico- Conceptual**

En el presente epígrafe, se pretende desglosar elementos que brinden comprensión del fenómeno en cuestión a investigar, siendo un eje integrador para el proceso, en el que se espera dar relevancia al sentido de la realidad. “Una teoría, es el núcleo de la explicación, en cuanto permite describir, comprender, e interpretar los problemas, les da a los mismos un marco”. (Daros , 2002). De esta manera se profundizará en teorías, conceptos y normas que den sustento a la investigación y a la comprensión del fenómeno, a partir de las miradas y visiones de autores que nos plantean un marco de referencia en el que se sustente teóricamente, el desarrollo del estudio. Las categorías generales para considerar hacen alusión a teorías que explican el comportamiento delictivo, como también conceptos de violencia, violencia juvenil, competencias emocionales, sistema de justicia juvenil, adolescencia etc.

### 1.2.1 Violencia

En el proceso de la investigación, se hace pertinente ahondar sobre el fenómeno de la violencia y su relación con las problemáticas que atraviesan diferentes grupos poblacionales, en este caso la población juvenil, quienes se encuentran en situaciones de desventaja y se ven afectados por una cultura de conflicto a nivel personal, familiar, económico, político y social que ha condicionado su vida en sociedad.

Definir el termino violencia, nos sitúa en la multiplicidad de concepciones que de ella se deriva, ya que no es un concepto univoco, si no está relacionado con los enfoques o campos que dentro de ella se puedan analizar, según el contexto en el que se manifieste y comprenda. Sin embargo, existe un concepto del autor izquierdo, quien la define como:

*“El uso injusto de la fuerza —física, psicológica y moral— con miras a privar a una persona de un bien al que tiene derecho (en primer lugar, el bien de la vida y la salud, el bien de la libertad) o con miras también a impedir una acción libre a la que el hombre tiene derecho u obligarle a hacer lo contrario a su libre voluntad, ideales, a sus intereses. Por lo tanto, no puede llamarse violencia a cualquier uso de la fuerza, sino sólo a un uso injusto que lesione un derecho (Jimenez , 2005, p.217)*

Es decir, se manifiesta un conjunto de respuestas y acciones de daño que atentan directamente a un individuo o más personas, perjudicando las relaciones que se entablan, ya que la violencia es representada en manifestaciones de dominio, control, beneficio y afectaciones a nivel psicológico, físico y material. Por otra parte, es considerada por John Keane en “un acto relacional en el que su víctima, aun cuando sea involuntario, no recibe el trato de un sujeto cuya alteridad se reconoce y se respeta, sino el de un simple objeto potencialmente merecedor de castigo físico e incluso destrucción” (Keane 2000, p. 61 )

Son múltiples las acepciones que nos acercan al concepto de violencia, lo que ha implicado una serie de acontecimientos a través del tiempo, en determinados momentos históricos, situaciones particulares en la vida personal y publica de cada individuo, como también en la complejidad que atraviesan las sociedades desde su propia cosmovisión del mundo, sus estructuras y el orden social que se establece.

### 1.2.2 Violencia Juvenil

A partir de lo enunciado anteriormente, es preciso relacionar el termino de violencia y juventud, reconociendo que la violencia se encuentra en la mayoría de las áreas que caracterizan la vida de los jóvenes; reconociendo que estos transitan, por una edad en la que

surgen diversos cambios, dando paso a la aparición de nuevas formas de ser, hacer y pensar, propias del ambiente y del contexto en el que se desarrollan. Así como también la existencia de vulnerabilidades que los aquejan en sus trayectorias de vida, lo que implica que surjan comportamientos disociales, en donde se trasgreden las normas sociales, como también la aparición de conductas disruptivas, teniendo un papel activo el joven en las manifestaciones de estas situaciones de violencia. Asimismo, bajo estos planteamientos se asocian dos términos, delincuencia juvenil y comportamiento antisocial juvenil, el primero hace referencia a las conductas tipificadas como delito en el sistema penal o lo referente a legislaciones y la segunda se determinan como acciones que causan daño a nivel personal y social y pueden no estar tipificadas en el código penal, sin embargo, el autor refiere que pueden ser consideradas como sinónimos. (Pueyo , 2004)

Por otro lado , cabe menciona al autor John Galtung, quien infiere que el adolescente o joven que presenta comportamientos delictivos, se configura dentro de una cultura de violencia, caracterizada por un contexto vulnerable, que responde a escenarios de pobreza, insatisfacción de necesidades y marginación social; asumiendo unas características que lo sitúan en un permanente conflicto social, reforzando de esta manera un sistema de agresiones, que supera voluntades individuales y ha desencadenado en un acto delictivo, es decir en una violencia directa. (Arguello, 2012)

En este orden de ideas, es teorizada la violencia de una tiene una triple dimensión: directa, estructural y cultural, siendo visible en las expresiones que se dan en las sociedades, considerando que, la violencia cultural, hace referencia aquellos patrones de conducta, adquiridos en los diferentes grupos de interacción de los jóvenes, como lo son: la familia, los grupos, los pares y las experiencias significativas, que logran ser socialmente aceptadas y reconocidas, lo que desarrolla creencias en sus pensamientos y narrativas que legitiman la violencia directa y estructural como una acción necesaria. Por otra parte, la violencia directa es manifestada en forma de conductas, es el aspecto más evidente de esta y responde a actos de violencia; su manifestación puede ser por lo general física, verbal o psicológica. Este tipo de violencia es la que observamos en el hecho punible que puede ser fácil de percibir como maltrato, abuso, hurto, muerte etc. (Ramos, 2015).

De lo anterior, se considera que la conducta criminal esta permeada por una serie de variables que se mueven entre la cultura, el contexto y la estructura, lo que reproduce acciones antisociales que causan consecuencias y daños de manera relacional y no relativa, ya que el hecho delictivo es ocasionado a un sujeto o varios dependiendo la situación. Siendo una acción de daño directa, que está regulada por una toma de decisión (permeada por diferente factores dinámicos o estáticos), que responsabiliza a un individuo agresor que asume realizar una conducta antisocial; Sin embargo, es clave comprender las dimensiones de riesgo que son contraproducentes en la conducta del adolescente o joven al momento de cometer un delito.

Asimismo, cabe mencionar que todas estas experiencias, se configuran en una etapa etaria determinada, teniendo como referencia la adolescencia, siguiendo a la autora Mónica

Acosta Amaya, “quien propone que la vida de los adolescentes delincuentes se ve atravesada por alteraciones en el comportamiento desde edades tempranas, que no son intervenidas a tiempo por las personas e instituciones que velan por el desarrollo integral de los jóvenes”. (Villanueva, *et al*, 2018)

En conclusión, se enuncia que las expresiones de violencia realizadas por adolescentes y jóvenes van en aumento en muchas partes del mundo. Este crecimiento, va acompañado del uso de armas de fuego, del involucramiento de adolescentes y jóvenes en el crimen organizado y en conflictos armados, de políticas represivas y criminalizadoras de justicia juvenil, lo que exige la atención integral de este fenómeno.

### **1.2.3 Violencia juvenil en Colombia y Bucaramanga**

Aunado a lo anterior, se pretende profundizar en cómo se concibe la violencia juvenil en el contexto en el que se enmarca la investigación, siendo importante tener en cuenta los aspectos sociales y las características que determinan el origen de la delincuencia juvenil desde la especificidad y particularidad de cada realidad, lo que permite acercarnos a un conjunto de imaginarios, creencias, procesos históricos y acontecimientos que establecen el análisis y comprensión del fenómeno estudiado dependiendo de cada espacio o territorio.

Para ello, es clave entender que “la delincuencia es una de las formas de violencia más visibles en una sociedad” (Morales, 2008 p. 130). Siendo un problema multifactorial en donde emergen necesidades sociales, que desgarran el tejido social, debilita la solidaridad, la percepción de seguridad ciudadana y amenaza la vida de las personas, trayendo consigo repercusiones notorias en la construcción de sociedad. En este sentido, la multicausalidad que deriva el comportamiento antisocial durante la adolescencia hace también parte de un contexto de procesos históricos, sociales y culturales que afectan de manera diferenciada a varias generaciones de jóvenes desde su temprana infancia. (Morales , 2008)

A nivel estructural, Colombia se caracteriza por una inequidad en la distribución de los recursos, en el que se reconoce un índice alto de pobreza, una vulneración sistemática de los derechos humanos, un conflicto armado que se ha asentado por más de 50 años, que ha dejado consecuencias desastrosas para la sociedad, existiendo dinámicas sociales que agudizan la exclusión y la marginación social en el país y por ende la realidad de la población juvenil, que se ve inmersa en situaciones de criminalidad, pandillismo y conflicto social, lo que produce manifestaciones de violencia y agresividad, siendo estigmatizados la mayor parte del tiempo. (Ramirez , 2002)

En este sentido, se reconocen los escenarios de violencia presentes en la cotidianeidad, espacios en los que se naturalizan comportamientos de violencia juvenil, en sectores marginados socialmente, siendo innumerables los casos de jóvenes, que se enfrentan unos con otros, por defender un territorio, que está ligado al microtráfico de drogas u otras actividades ilegales, a la intolerancia y rivalidad por la diversidad de intereses y gustos de las

subculturas a las que están adscritos; así como, la incansable búsqueda de hedonismo, en los grupos de referencia a los que pertenecen y la forma en que configuran espacios vinculantes donde encuentras relaciones de afecto, protección y reconocimiento, propios de los códigos sociales a los que hacen parte.

Lo anterior, se evidencia diariamente en las noticias, en los diarios y en el contexto de las ciudades colombianas, que reflejan la cruda realidad del fenómeno de la violencia, siendo representada por el rostro de jóvenes estigmatizados y marginados, que han perdido el significado de sus vidas y responden a comportamientos negativos, que los llevan a un constante riesgo; así como también se han adherido a escenarios permeados por tensiones conflictivas, que se relaciona con los grupos de pertenencia, que se logran convertir en redes de apoyo, afecto y reconocimiento, lo que da por sentado la conformación de parches y subculturas, que alivianan sus vacíos a nivel familiar; reforzando de esta manera el ingreso y permanencia a bandas delictivas, afectando negativamente el desarrollo de los menores y atentando contra la convivencia y seguridad ciudadana. (Rubio , 2007)

De esta manera, nos situamos en la ciudad de Bucaramanga, que, a partir de las estadísticas presentadas por el ICBF, es la tercera ciudad con mayor porcentaje de adolescentes y jóvenes que participan en actos delictivos. Lo que nos lleva a comprender que los jóvenes interactúan en espacios contextuales que influyen y modelan una internalización de pautas culturales y sociales, que permean sus conductas y dinámicas comportamentales en la sociedad, configurando experiencias vinculantes con pares de su entorno, con quienes se desarrollan actividades de esparcimiento, consumo de drogas, violencia juvenil; así como la realización de actividades delictivas como raponazos, hurtos, lesiones personales y riñas; protagonizando distintas confrontaciones, que los llevan amenazar, agredir y hasta perder la vida en medio de los enfrentamientos. (Bonilla & Jaimes , 2017)

En este orden de ideas, se hace relevante para la investigación, resignificar las experiencias de instituciones que atienden la problemática de la delincuencia juvenil, estando de cerca en la configuración de procesos de atención en el que se logra analizar y comprender las múltiples causalidades de este fenómeno. Tomando como referente para este estudio, la Fundación de apoyo social, aliado estratégico del ICBF, que atiende mediante procesos educativos y preventivos las medidas no privativas de la libertad. Siendo la única institución que lidera la medida de libertad vigilada en la ciudad de Bucaramanga, sanción que tiene como objetivo la prevención de la reincidencia delictiva y el acompañamiento psicosocial del menor.

En esta institución, los adolescentes y jóvenes que ingresan a la medida sancionatoria por comisión de delitos, han derivado su conducta antisocial, a partir de las dimensiones a nivel ambiental, individual, relacional, familiar, cultural, local en la que interactúan; lo que conlleva a unas características que determinan su ingreso al SRPA, inicialmente se configuran en unos escenarios sociales que en la mayoría de las veces impiden y limitan el desarrollo pleno y armónico de sus capacidades y habilidades, siendo en su mayoría pertenecientes a estratos económicos bajos, con una tipología de familia monoparental de

jefatura femenina en mayor porcentaje, insuficiencia en el vínculo afectivo, sobre todo por parte de los padres, quienes no les brindan la atención afectiva para el desarrollo positivo dentro del escenario familiar, existiendo comportamientos problemáticos en su conducta, que están caracterizados por dificultades socioemocionales, rasgos de impulsividad, agresividad, baja tolerancia a la frustración, pérdida del significado de la vida y en su mayoría consumidores de sustancias psicoactivas.

#### **1.2.4 Etiología del comportamiento delictivo: una mirada integradora**

Resulta complejo dar explicación al comportamiento delictivo desde una dimensión univariable, ya que es un fenómeno que ha sido estudiado, desde diferentes enfoques que buscan argumentar la causalidad de las conductas antisociales, siendo un problema que atenta y amenaza directamente a las sociedades y a la construcción de una cultura de paz. Dentro de los planteamientos que han surgido en la temática, se encuentran corrientes neurobiológicas, psicológicas, sociológicas, criminológicas e integradoras; surgiendo teorías que pretenden incluir de manera efectiva rasgos y características individuales, factores de riesgo, factores protectores y factores de oportunidad a nivel personal, familiar y social, todo ello posibilita una estructura robusta de la inhibición y etiología de la delincuencia juvenil. (Mayorga, 2018)

A partir de un enfoque psicosocial, la conducta delictiva ha sido estudiada como un factor que abarca una amplia gama de conductas desviadas (por ejemplo, delitos propiamente dichos y peleas, conductas disruptivas, consumo de drogas, ruptura en los vínculos socioafectivos etc.) que se relacionan entre sí. La conducta violenta es un claro predictor de la delincuencia, tanto en mujeres como en hombres, puesto que la violencia trasgrede las diferentes normas y reglas formales e informales que caracterizan las interacciones sociales. (Rodríguez & Brngas , 2007).

Para ello, es fundamental considerar las teorías integrales, ya que nos brindan una mirada holística en la comprensión de la conducta antisocial, citando a Arce y Fariña quienes han postulado en sus investigaciones, que el comportamiento delictivo es aquella conducta que se aparta de las normas o patrones de comportamiento establecidos en una sociedad, relacionando estas acciones, con la carencia de competencias prosociales, ya que se entiende que el comportamiento antisocial no es innato del sujeto, sino requiere aprendizaje, siendo más propenso evaluar estas competencias en entornos de desviación social, en relación a los recursos y habilidades con lo que cuenta o aprendido cada individuo. (Arce , *et al* , 2011).

##### ***1.2.4.1 Teoría del aprendizaje social.***

Dentro de esta idea del aprendizaje de los comportamientos antisociales, cabe mencionar esta teoría expuesta por el autor (Bandura en 1987, (Vielma & Salas, 2000), quien centra su



análisis en el papel que juegan los procesos cognitivos, vicarios, autorreguladores y autorreflexivos, como fundamentos determinantes en el funcionamiento psicosocial, resaltando que el pensamiento humano constituye un poderoso instrumento para la comprensión del entorno. Es de esta manera, que algunos procesos de aprendizaje que desarrolla el individuo están condicionados por un refuerzo negativo o positivo de las conductas de otros, en especial de aquellos que están más cerca, como su grupo de pares, su ambiente familiar y social, dándose en este caso una influencia clara de los modelos delictivos con lo que interactúa y naturaliza en su socialización.

Por tanto, esta teoría, aunque reconoce la influencia que tiene en el individuo el aprendizaje observacional y la imitación de ciertos parámetros conductuales, le otorga especial importancia a la postura del sujeto como aprendiz en formación continua, permanente y dinámica de acciones sociales, vistos como actores partícipes de su propia realidad a partir de los factores internos y externos que influyen en la misma. Del mismo modo, la teoría expuesta en modelos y métodos de intervención en Trabajo Social enuncia que la persona, el entorno, y la conducta son elementos que se encuentran en permanente interacción y que de alguna forma se retroalimentan de forma recíproca. Esta concepción tiene una clara repercusión en el entendimiento de la conducta de las personas, la cual no puede explicarse únicamente analizando los condicionamientos externos o los condicionamientos internos, sino que se explica en términos de interacción recíproca entre condicionantes ambientales y condicionantes personales. (Garro, 2007)

Asimismo, otros estudios han delimitado los factores y predictores del riesgo criminológico, el modelo de Andrews y Bonta (Andrews & Bonta, 2010 ), explica que la conducta delictiva en los jóvenes podría darse por la interrelación entre distintas variables personales y situacionales, que se estarían influyendo de forma simultánea, siendo la delincuencia un sistema aprendido que es permeado por las interacciones entre factores biológicos, cognitivos, emocionales y de características personales, que están íntimamente relacionados con las influencias o refuerzos del amplio contexto cultural, comunitario, familiar y social más próximo. El modelo considera factores que activamente alientan o desalientan la actividad antisocial e incorpora elementos tanto motivacionales, como de control.

#### ***1.2.4.2 Modelo del triple riesgo delictivo.***

En esta línea argumentativa, tomamos como referente un modelo comprensivo de la delincuencia propuesto por el autor Redondo, (Redondo, 2008) el cual define un marco estructural en el que interactúan unas fuentes de riesgo que explican la conducta delictiva, para su comprensión, se estructura en tres categorías:

(A) factores personales: juegan un papel decisivo para el riesgo delictivo, entre estos se conciben las características individuales aprendidas y constitucionales, en el que se comprenden categorías de riesgo, como la impulsividad, egocentrismo y un sistema de creencias antisociales. Todas aquellas habilidades que le permiten al individuo una socialización eficaz con su medio, sin embargo, quienes no las poseen presentan mayor vulnerabilidad para la conducta antisocial.

B) apoyo prosocial: considerado como un eje fundamental para la prevención, en el que se incluye el capital educativo, informativo, relacional, vinculativo del individuo que ha recibido o no. Reconociendo las características ambientales de tipo familiar, educativo y social que han influenciado en la vida del sujeto desde los vínculos construidos, el afecto recibido, las pulsiones de control y de orientación en el trayecto de su vida.

C) oportunidad delictiva: esta categoría hace alusión a los riesgos y espectros situacionales, que predispone o dificulta el comportamiento antisocial, vislumbrando en estos sistemas de mayor predisposición para delinquir, que, al yuxtaponerse en magnitudes diversas, pueden desencadenar procesos criminogénicos (aprendizajes delictivos, desinhibición, ruptura de vínculos sociales, tensión social, etiquetado, etc.).

Sin embargo, estas categorías dan sustento a los factores de riesgo que pueden originar el comportamiento delictivo, como también sirven para analizar y construir mediante su existencia la configuración de factores protectores, que den contingencia a los déficits evidenciados en cada individuo, identificando de igual manera las competencias y habilidades que tengan dentro de estas categorías, siendo idóneo que al momento de identificar la génesis del comportamiento delictivo, también se logre dar respuesta en la prevención de este, siendo el apoyo social una categoría significativa en la adquisición de competencias de contención que favorezcan al individuo y se logren reducir las probabilidades de delinquir. A continuación, se evidencia en el siguiente diagrama, las dimensiones A y B que posibiliten procesos de perfiles de detección.

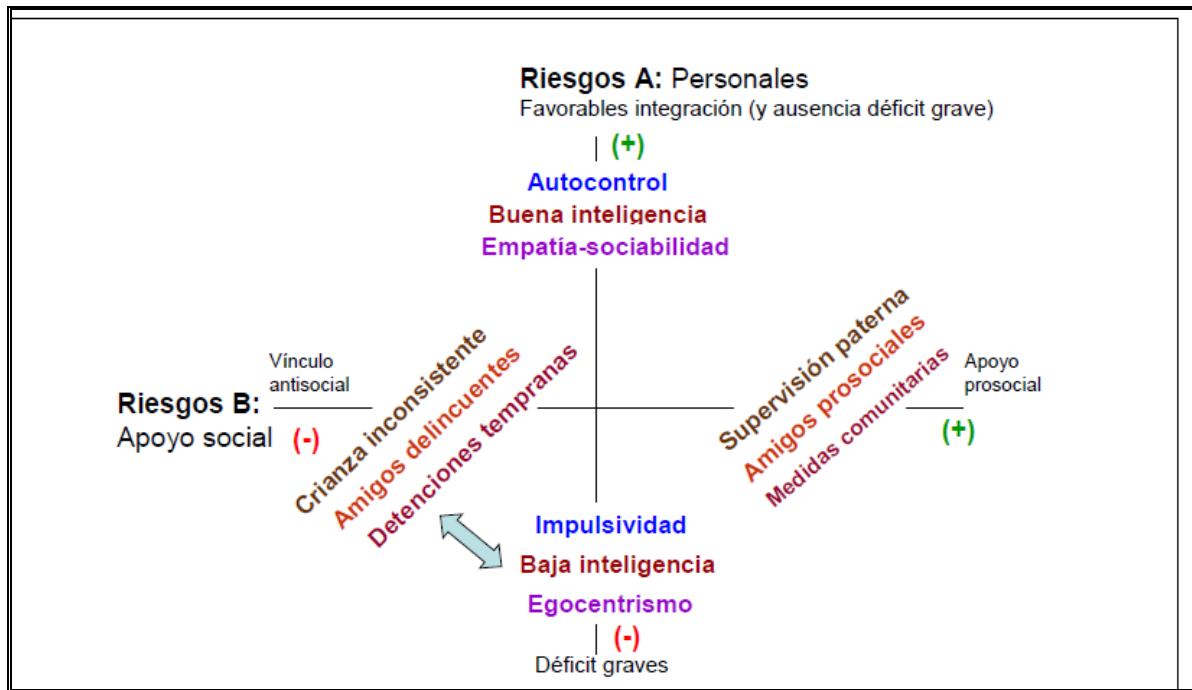


Figura 2. Modelo triple riesgo delictivo (Redondo, 2008)

En definitiva, este modelo está inmerso en las diferentes teorías criminológicas, quienes mantienen un sustrato teórico en profundidad, siendo el objetivo del autor dar una estructura y ordenar el ámbito de los factores de riesgo y de protección para el comportamiento antisocial, en el que pueden emparejarse y optar por una funcionalidad paralela, que posibilite la configuración de un abordaje integrador al fenómeno, considerando en esta puntuación la motivación delictiva y la predicción de la misma que se basa en estas tres categorías.

A modo de conclusión, según lo planteado por Arce y Fariña (Arce & Fariña, 2007), no es posible reducir el comportamiento delictivo a un único modelo explicativo, ya que cada contexto y situación precisa de la asunción de un modelo específico que se ajuste a cada realidad, necesidad y diagnóstico del mismo, sin embargo en el caso concreto de la investigación es considerable las teorías y modelos anteriormente expuestos en el que se resalta el conocimiento específico de los factores de riesgo en todas sus esferas como una forma de estructurar etiológicamente la causalidad y los factores de riesgo que posibilitan la comprensión de la motivación delictiva, así como el reconocimiento de las carencias en el apoyo social, brindado a nivel familiar, escolar, comunitario y social, siendo una categoría preponderante al momento de evidenciar conductas disruptivas en la población adolescente quienes en su proceso de crecimiento necesitan de un desarrollo positivo, basado en el afecto y en la potencialización del ser.

### 1.2.5 Adolescencia y delincuencia.

Para dar sentido al fenómeno que se está investigando, es necesario hacer hincapié de los ciclos vitales y las etapas etarias por la que transitan los individuos, partiendo de que la probabilidad de inicio de las carreras delictivas surge en edades tempranas, dando una explicación sustancial a la edad de inicio de la conducta punible, partiendo de una etapa crucial como lo es la adolescencia, siendo esta un proceso de crecimiento que trae consigo una serie de cambios a nivel biológico, físico, cognitivo, conductual, emocional y social; lo que implica una serie de construcciones y reconstrucciones de los sistemas de creencias valores y comportamientos que se asumen en este proceso de transición.

Según la OMS, la adolescencia es un periodo de crecimiento y desarrollo producido después de la niñez, entre los 10 y 19 años, siendo uno de los periodos de transición más importantes del ser humano. Asimismo, se reconoce que es una etapa de crecimiento, del que se derivan una serie de cambios a nivel biológico, psicológico y conductual; sin embargo, es un proceso en el que también aparecen situaciones de riesgos, vinculadas a escenarios de violencia, consumo de drogas, dificultades generalizadas que son construidas y acontecidas por el individuo en su paso hacia la adultez. (Organización Mundial de La Salud, 2020)

De esta manera la adolescencia es asumida como un periodo de autonomía y madurez en que el cuerpo quiere salir de la esfera de la autoridad paterna para organizar su propia vida en un escenario distinto de la esfera del mundo familiar. Lo que determina que el individuo transite “por un estado de vulnerabilidad identitaria: se encuentra despojado de aquellos objetos que le daban la posibilidad de construir lazos y durante un tiempo debe reorganizar nuevos objetos (un nuevo cuerpo, una sexualidad definida, una nueva identidad)” (Oriz & Viano, 2005,p.14). Siendo una etapa, en el que se generan grandes tensiones y contradicciones en la relación con los adultos, que permiten la reafirmación de la identidad juvenil y por ende la configuración de conductas disruptivas, experiencias de riesgo, que son ofrecidas por el entorno donde se desenvuelve.

En efecto, es el momento de la vida en el que los cambios que se gestan configuran un desarrollo emocional e intelectual, con mayor vigor e intensidad, que sobrepasa el curso normal de su entorno socio familiar. El adolescente pasa por un momento en que adquiere mayor capacidad para indagar, cuestionar, proponer, experimentar, descubrir y sobre todo adquirir aprendizajes que consolidan su carácter y personalidad. Existiendo en esta etapa cambios importantes en la vida del individuo, siendo necesario la atención e identificación de los factores de riesgo y los factores protectores que logren dar paso al fomento del desarrollo positivo de los adolescentes. Teniendo de referente que:

*La promoción de los recursos y oportunidades para el desarrollo no solo promueve la competencia, sino que, como consecuencia de ello, fomenta la resistencia a los factores de riesgo y reduce conductas problemáticas, tales como el consumo de*

*drogas, las conductas sexuales de riesgo, la conducta antisocial o los trastornos depresivos* (Jiménez, 2011, p. 14)

Por ello, se considera una etapa decisiva en la vida de los seres humanos, en el que los procesos de aprendizaje, acompañamiento y orientación logran favorecer al desarrollo positivo y asertivo en sus conductas y comportamientos. En diferentes estudios realizados, se ha determinado la relevancia del componente preventivo y educativo para la contención psicosocial durante esta etapa, siendo responsabilidad del estado la construcción de programas y políticas que atiendan a las necesidades de este grupo poblacional, con la finalidad de prevenir problemáticas asociadas a la delincuencia juvenil, comportamientos disruptivos, que afectan la convivencia ciudadana y la construcción de proyectos de vida significativos para los adolescentes y jóvenes.

En efecto, se hace mención de la aparición de conductas antisociales, en el periodo de la adolescencia, trayendo esta edad el origen de comportamientos disociales, el consumo de sustancias psicoactivas, la influencia de sus pares, lo que dan como resultado la mayoría de veces, el inicio de las carreras delictivas, las cuales pueden continuar o ser prevenidas, teniendo en cuenta las circunstancias o realidades de cada sujeto, ya que el carácter excepcional de estas conductas se asocia con la trasgresión de la autoridad y los daños asociados a las personas implicadas. Desde esta consideración, la delincuencia juvenil hace alusión al conjunto de infracciones cometidas por los adolescentes, teniendo en cuenta que la noción de infracción o de delito supone un contacto con la justicia y está íntimamente ligada a las reglas en vigor en el lugar en donde vive el adolescente. (Martínez, 2016).

Sin embargo, se reconoce que la delincuencia está ligada a la adaptación del sujeto con su entorno, siendo estos comportamientos una alteración al orden social, que trasgrede la convivencia y la armonía relacional de los individuos; pero es clave comprender, que la reproducción de estas formas de violencia está íntimamente relacionada a los factores sociales que se extienden en una sociedad complejizada por problemáticas de pobreza, exclusión, desintegración familiar, siendo decisiva la influencia del ambiente, como también los factores individuales que acompañan la realidad del adolescente, su medio de desarrollo y el sistema de aprendizajes y creencias que configuran su individualidad. (Jiménez, 2005)

De lo anterior, se hace necesario abordar el fenómeno de la delincuencia juvenil, desde la prevención y promoción de competencias emocionales, en el que se construyan programas que hagan énfasis en la educación emocional, espacios protectores en los que se acompañe el transitar de los individuos hacia la adultez, desde un enfoque pedagógico y transformador que le brinde a los jóvenes la potencialización de habilidades y recursos en la promoción de conductas prosociales, la construcción de vínculos saludables consigo mismo y su entorno; herramientas que les permitirán afrontar los desafíos de la vida cotidiana, los factores estresantes por los que transitan, generado por las deficiencias en condiciones personales,

familiares, sociales, económicas, y culturales que han sido reproducidas por la violencia estructural característica de Colombia y los avatares de la vida misma.

### **1.2.6 Desarrollo de competencias emocionales: una alternativa para la prevención de la reincidencia delictiva**

*La creencia en el ser humano como un ser racional regido desde el cerebro, cede paso al reconocimiento de la emoción como algo no separado de la razón ni del cuerpo (Damasio, 2005).*

En consideración a lo anteriormente planteado, se pretende profundizar sobre la incidencia que tienen las emociones en el comportamiento delictivo, siendo consecuente con las teorías expuestas en el que se integran múltiples factores de riesgo y factores protectores, que dan sustento a las variables individuales y ambientales para la comprensión de este fenómeno y de qué manera puede abordarse y atenderse de una forma integral y eficaz tomando en consideración los diferentes aspectos que lo caracterizan.

Por consiguiente, se toma en cuenta la dimensión individual y personal, en el que se profundiza sobre la relación que existe entre la inteligencia emocional y el comportamiento delictivo, partiendo de estudios empíricos que muestran la aparición de déficits en estas variables, en población educada en condiciones de alto riesgo social y los que no presentan este riesgo, obteniendo como resultados que existe mayor probabilidad en la comisión de delitos por parte de los menores de alto riesgo que presenten rasgos de personalidad antisocial, como la inseguridad, baja autoestima, mayor tendencia al desajuste emocional, lo que implica la incapacidad en el reconocimiento, regulación y manejo de las emociones, “caracterizándose por una personalidad ambivalente, insegura y oscilante que los inhabilita para el control de los impulsos” (Arce , *et al*, 2010)

En este sentido se reconoce que las carencias asociadas a la gestión y las competencias emocionales son un factor preponderante para la comisión de acciones negativas durante la etapa de la adolescencia, ya que estas necesidades imposibilitan la interacción asertiva del individuo con su medio familiar y social, afectando notoriamente la personalidad que desarrolla, sus estilos de interacción con el medio y la forma en cómo afronta los acontecimientos y dificultades es sus etapas vitales.

*“Partiendo de la hipótesis de que, a mejores indicadores de competencias socioemocionales, menor riesgo de involucrarse en conductas disociales. Al respecto, Arce, Fariña y Vázquez (2011) encontraron que existe una relación progresiva entre las incompetencias sociales y los comportamientos antisociales y delictivos”. (Ruvalcaba,et al, 2012, p.3)*

En este orden de ideas, evidenciamos en la literatura revisada las diferentes variables que responden a los déficits en competencias emocionales que existen y predisponen al comportamiento delictivo, tomando como referente los autores Arce y Fariña, quienes han realizado diversos estudios en los que se manifiestan estos factores preponderantes que inciden en el comportamiento delictivo, en un estudio enunciaron que:

*“Los agresores socializados en una comunidad de riesgo evidenciaran como efectos indirectos un déficit significativo en el autoconcepto, en los procesos atributivos, en las estrategias de afrontamiento y en la inteligencia emocional, convirtiéndolos en sujetos con menor competencia social; esto es, más vulnerables (Arce & Fariña, 2010,p.155)*

Igualmente, en otro estudio, que tenía como objetivo la evaluación de las carencias en competencias sociales, relacionadas con la existencia de comportamientos antisociales en una población de 450 jóvenes, que fueron divididos en población delincuente, otros con comportamientos antisociales no delictivos y por último quienes pertenecían a población escolarizada normal, la investigación obtuvo como resultados que:

*“Los menores con comportamientos delictivos o antisociales presentan evidentes signos de incompetencia social en los elementos fundamentales que conforman ésta: la expresión emocional y autocontrol, sociabilidad, empatía (cognitiva y afectiva), destrezas para la resolución de problemas (i.e., afrontamiento), destrezas para la orientación de los problemas (e.g., atribución, autoconcepto), destrezas de ajuste (inadaptación)”. (Arce , & Vasquez , 2011,p.483).*

En este sentido, se hace necesario prestar una atención preferente en la construcción e implementación de programas para la potenciación y adquisición de competencias emocionales, focalizado en el aprendizaje emocional de los menores y sus familias, en el que se logre identificar las emociones, el manejo de las mismas, y su reconocimiento a nivel personal y de las personas con quien interactúa, lo que posibilite conductas empáticas y una responsable toma de decisiones, que los aleje de situaciones de riesgo y de acciones delictivas.

Es de esta manera, que con el presente estudio se desea profundizar sobre la importancia que tiene el desarrollo de competencias emocionales, como alternativa para la prevención y el abordaje de la reincidencia delictiva, partiendo de una línea argumentativa en el que la delincuencia no nace con el individuo, si no es aprendida,; siendo necesario desaprender estos comportamientos a partir del fomento de competencias emocionales, que les permita afrontar los problemas complejos que implica vivir en sociedad.

### ***1.2.6.1 Competencia emocional***

Se parte del concepto de competencia, que hace alusión a la capacidad que adquieren los individuos para afrontar determinadas situaciones. Con relación al termino que nos interesa, Bisquerra (2003) la define como el “conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales, integrando el saber, saber hacer y al saber ser”. (Bisquerra, 2003,p.22). Siendo el desarrollo de estas competencias la oportunidad para prevenir o disminuir comportamientos y conductas de riesgo que pueden dar paso a la configuración de la delincuencia en adolescentes y jóvenes.

Es de esta manera, que se consolida el abordaje en emociones como un componente transformador, que posibilitará el fortalecimiento de las múltiples inteligencias dadas por las capacidades que tienen los seres humanos, divididas en intrapersonal (autoconocimiento emocional) e interpersonal (reconocimiento emocional derivado de la interacción con otras personas), teniendo como finalidad el aprendizaje de hábitos, que permitan el reconocimiento, comprensión y regulación de las emociones, para de esta manera favorecer en la configuración de vínculos sanos de bienestar mutuo, donde se potencie el reconocimiento y respeto de sí mismo y la otredad.

En definitiva,

*“La competencia emocional permite comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales, mientras que una carencia emocional tiende a conllevar tantos problemas personales (construcción de la identidad), relacionales (pocas habilidades de convivencia, autorregulación de las emociones, dificultad para pedir ayuda, etc.).La adolescencia es la etapa en la que se redefinen las competencias emocionales, por tanto, es fundamental potenciar su desarrollo, así como inducir al autoanálisis de los sentimientos y emociones que se experimentan, con la finalidad de poderlos conocer y comprender mejor y, además, conocer las propias limitaciones, lo que nos permitirá comprender mejor las de los demás” (Colom & Bennassar, 2009, p.241).*

### ***1.2.6.2 Educación emocional.***

Se entiende, como un proceso educativo y pedagógico que tiene como objetivo la potencialización del ser, en sus áreas psicoafectivas y relacionales, posibilitando el desarrollo



y bienestar integral de la persona. Asimismo, “es una forma de prevención primaria inespecífica. Entendemos como tal a la adquisición de competencias que se pueden aplicar a una multiplicidad de situaciones, tales como la prevención del consumo de drogas, prevención del estrés, ansiedad, depresión, violencia, etc.” (Bisquerra, 2003,p.27)

Por otra parte, el autor Goleman (1995), quien es uno de los principales exponentes de la inteligencia emocional, considera en sus estudios cinco componentes principales en el desarrollo de las competencias emocionales, que son propicios tener en cuenta, entre estos se mencionan: (Goleman , 1995, p.56)

1. Autoconocimiento: conocer las propias emociones
2. Autocontrol: manejar las emociones
3. Automotivación: motivarse así mismo
4. Empatía: reconocer las emociones de los demás
5. Habilidades sociales: arte de establecer buenas relaciones con los demás.

Sin duda, estos componentes mencionados anteriormente, potenciarían la construcción de programas de educación emocional dedicados a población adolescente, en el que se favorezca al desarrollo de la inteligencia emocional como eje principal, dentro de contextos de riesgo y vulnerabilidad. Obteniendo claros resultados en el fortalecimiento de la resiliencia en los jóvenes, como un mecanismo de adaptación positiva, a pesar de vivir en circunstancias de dificultad y adversidad, generando relaciones saludables consigo mismo y su entorno, que den paso al desarrollo de oportunidades transformadoras y al desarrollo de proyectos de vida con significado, siendo propicio la consolidación de redes sistémicas como garantes de afecto, apoyo y motivación.

### ***1.2.6.3 Inteligencia emocional.***

Definida por Goleman (1998) como “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos” (Goleman, 1998, p.98), la que se puede adquirir en cualquier momento de la vida. Igualmente, esta educación emocional en adolescentes y jóvenes facilita la implementación de estrategias de afrontamiento protectoras y asertivas ante factores de riesgo y así en la adultez, puedan tomar decisiones responsables, coherentes y prosociales.

Partiendo de “la hipótesis que aquellas personas capaces de percibir y comprender las emociones, asignar un significado a la experiencia emocional y regular sus sentimientos tendrán una mejor adaptación psicológica y social” (Salguero , *et al*, 2011, p.45).

Siendo necesario centrar la atención a las emociones, como factor preventivo del comportamiento delictivo, lo que favorece en la construcción de factores protectores y la adquisición de competencias prosociales, en los procesos educativos que se desarrollen con dicha población, obteniendo como resultados mejoras en la toma de decisiones asertivas, el manejo y gestión emocional, el desarrollo de la empatía, permitiendo de esta manera la responsabilidad y conciencia plena de las acciones realizadas en esta etapa.

En conclusión, las emociones encierran un potencial, tanto de protección como de riesgo, son una reacción rápida frente al estímulo que interpretamos, cualquier interacción influye tanto en el cuerpo como en la mente y por eso se hace relevante su abordaje en el aprendizaje de la gestión de procesos emocionales y cognitivos. Un estudio realizado por Vilariño , Amado , & Alvez, (Vilariño, *et al*, 2013) determino que existe una relación comprobada entre los déficit en inteligencia emocional y la emisión de comportamientos anti normativos, siendo los jóvenes en riesgo, a presentar dificultades en el manejo de sus emociones. Dada esta línea se hace necesario el entrenamiento en habilidades de inteligencia emocional como alternativa para la prevención e intervención con menores infractores.

### **1.2.7 Sistema de justicia juvenil en Colombia: Una visión jurídica y normativa.**

A continuación, se realiza un recorrido por los contenidos referentes al marco legal y normativo de la temática a investigar, ya que esta nos permite argumentar y fundamentar la estructura jurídica del conflicto penal adolescente, a nivel nacional e internacional, tomando como referencia artículos, decretos, en el que se estructura el funcionamiento del sistema de justicia, las distintas sanciones, leyes, normas y lineamientos que se rigen en Colombia y en otros contextos que brindan una visión más amplia a este fenómeno.

#### ***1.2.7.1 Normatividad en Colombia.***

En la constitución de Colombia, se cuenta con artículos que velan y protegen la infancia y la adolescencia, dentro de estos se toma como referente el **artículo 44**, el cual expresa que son derechos fundamentales de los niños: la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social, la alimentación equilibrada, su nombre y nacionalidad, tener una familia y no ser separados de ella, el cuidado y amor, la educación y la cultura, la recreación y la libre expresión de su opinión. Serán protegidos contra toda forma de abandono, violencia física o moral, secuestro, venta, abuso sexual, explotación laboral o económica y trabajos riesgosos. Gozarán también de los demás derechos consagrados en la Constitución, en las leyes y en los tratados internacionales ratificados por Colombia. (Constitucion Política de Colombia, 2020)

De esta manera, se reconoce los derechos primordiales de los niños, niñas y adolescentes que están expresados en el **artículo 45** que tiene como fin la garantía y el pleno

cumplimiento de los derechos de los niño, niñas y adolescentes en Colombia donde refiere que:

*“El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El estado y la sociedad deben garantizar la participación de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud. (Constitucion Politica de Colombia, 2020)*

Por otra parte se cuenta con **la ley 1098 de 2006 ( Código de infancia y adolescencia)**, que determina como objeto establecer normas sustantivas y procesales para la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, garantizando el ejercicio de sus derechos y libertades, el pleno armonioso desarrollo para que crezcan en el seno de la familia y de la comunidad, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión, consagrado en los instrumentos internacionales y nacionales de derechos humanos. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2006)

Asimismo, se hace énfasis en que la garantía y protección será obligación de la familia, la sociedad y el Estado. Cabe referenciar el artículo 10 del código, en el que se comprende la corresponsabilidad como “la concurrencia de actores y acciones conducentes a garantizar el ejercicio de los derechos del NNA. La familia, la sociedad y el Estado son corresponsables en su atención, cuidado y protección” Lo anterior también hace hincapié en que se debe promover el total cumplimiento de los derechos de los menores aun si es infractor de la ley, en el que prevalecerá el reconocimiento a la igualdad y la dignidad humana, sin discriminación alguna. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2006)

Igualmente, se manifiesta en este código, en el **artículo 19** que “Los niños, las niñas y los adolescentes que hayan cometido una infracción a la ley tienen el derecho a la rehabilitación y resocialización, mediante planes y programas por el estado e implementados por medio de las instituciones y organizaciones que se determinen en desarrollo de las correspondientes políticas públicas”. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2006)

#### ***1.2.7.2 Sistema de responsabilidad penal de adolescentes.***

Se crea en el año 2006 bajo los lineamientos del código de infancia y adolescencia, entendido como el conjunto de normas, principios y autoridades judiciales especializadas, que rigen en la investigación, los delitos cometidos por personas entre los 14 y los 18 años al momento de cometer el hecho punible, teniendo en cuenta que los adolescentes que hayan cometido una infracción a la ley tienen derecho a la rehabilitación y resocialización, mediante planes y programas garantizados por el Estado e implementados por las instituciones y organizaciones que este determine; teniendo como objetivo la educación, formación, así como el cambio en su manera de pensar, sentir y actuar. (Rama Judicial. Republica de Colombia, 2020)

Dentro de su primer capítulo se expresan las disposiciones respecto a la protección de derechos, que deben recibir los adolescentes al momento de cometer un delito, además expone que ningún menor de 14 años, debe ser privado de la libertad, ni juzgados, se deberá buscar el restablecimiento de sus derechos y la vinculación a procesos de educación y protección del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el cual establece los lineamientos pertinentes. A continuación, se visualiza mediante este gráfico, los principales actores que conforman el SRPA.



*Figura 3. Actores del Sistema de Responsabilidad Penal (Consejo Superior de la Judicatura, 2020)*

**Sistema de Sanciones.** Por otra parte, en el documento Conpes 3629 de 2009 se enuncia que el SRPA tiene como finalidad dos procesos; el primero hace referencia a un proceso judicial y el otro a un proceso de restablecimiento de derechos, lo cual implica que además de ser un sistema en el cual los adolescentes son responsables por conductas punitivas, también debe ser garantizado el pleno ejercicio de sus derechos. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2009)

De esta manera dentro del SRPA se estipulan las siguientes sanciones, siendo aplicables a los adolescentes que se les haya sancionado mediante la audiencia; dentro de estas se enuncian las siguientes:

Tabla 1. Sanciones del SRPA

SANCIÓN	CARACTERISTICAS
<b>Amonestación</b>	Llamado de atención que realiza una autoridad judicial al menor infractor, además de la exigencia de la reparación del daño, teniendo que participar de espacios educativos orientados a la convivencia ciudadana y el respeto por los derechos humanos.
<b>Reglas de conducta</b>	Consiste en el conjunto de normas y obligaciones, por parte de la autoridad judicial, que tienen como objetivo redirigir el comportamiento del menor infractor.
<b>Prestación de servicios sociales a la comunidad</b>	Se le exige al adolescente realizar servicios generales en pro de la comunidad
<b>Libertad vigilada</b>	Es la libertad concedida por la autoridad judicial, bajo la condición de estar supeditado a la asistencia, la vigilancia y la orientación de un programa de carácter especializado.
<b>Medio semi-cerrado</b>	Se refiere a la inclusión del adolescente en un programa especializado por mayor tiempo.
<b>Privación de la libertad</b>	Reclusión del adolescente en centro de atención especializada por un máximo de duración de 5 a 8 años dependiendo la conducta punitiva.

Fuente: Ley 1098 de 2006, Artículos 182, 183, 184, 185, 186 y 187.

Cabe resaltar que las anteriores sanciones cumplen con un enfoque protector, pedagógico y restaurativo, siendo una población que tiene un tratamiento penal diferente, garantizando el restablecimiento de sus derechos. Por consiguiente, en la realización de esta investigación nos centraremos en las experiencias y saberes de los profesionales que brindan la atención e intervención en la fundación de apoyo social, institución que brinda un programa especializado a los adolescentes y jóvenes sancionados en la medida de libertad vigilada.

### 1.2.8 Normatividad internacional (Subdirección de responsabilidad penal 2019)

La normativa internacional dentro de sus contenidos se refiere a la importancia de impartir programas de prevención de la violencia y la delincuencia a los adolescentes y jóvenes, en donde los procesos que se realicen estén orientados hacia el medio libre, y hacia el establecimiento de programas privativos de libertad, solo en casos excepcionales y por un mínimo de tiempo. Promulgando que el principal enfoque es la prevención, enunciando que

si “las personas adolescentes se dedican a actividades lícitas y socialmente útiles, se orientan hacia la sociedad y enfocan la vida con criterio humanista, pueden adquirir actitudes no criminales”. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2020)

Así mismo hace mención que los programas sancionatorios, deben estar centrados en la reinserción social de los jóvenes y que éstos no deben ser separados de sus familias, mientras que su atención debe convocar a todos los actores y recursos existentes, familia, escuela, comunidad, etc.

*Tabla 2. Normatividad internacional*

Norma	Fecha de expedición	Descripción
Declaración de los Derechos del Niño	1959	La promulgación de leyes tendrá en cuenta el Interés superior del Niño
Resolución 45/115 Dic. 1990, expedida por la Asamblea General de las Naciones Unidas	14-12-1990	Prohíbe la utilización de niños como instrumento de actividades delictivas, solicita a los Estados miembros adoptar medidas, para la formulación de programas encaminados a resolver el problema de la utilización de niños en actividades delictivas.
Reglas Mínimas de las Naciones Unidas sobre las Medidas No Privativas de la Libertad 1990 (Reglas de Tokio). 45/110.	14-12-1990	Plantea principios básicos para promover la aplicación de medidas no privativas de la libertad, así como salvaguardas mínimas para las personas a quienes se aplican medidas sustitutivas de la prisión.
Directrices de las Naciones Unidas para la Prevención de la Delincuencia Juvenil - Directrices de RIAD – Resolución 45/112.	14-12-1990	Establece que la prevención de la delincuencia juvenil es parte esencial de la prevención del delito en la sociedad, además de la importancia de aplicar una política progresista de prevención de la delincuencia y establece que, para poder prevenir eficazmente la delincuencia juvenil, es necesario que todas las sociedades procuren un desarrollo armonioso de adolescentes, respete y cultive su personalidad a partir de la primera infancia
Reglas mínimas de las Naciones Unidas para la administración de justicia de menores, “Reglas de Beijing” Resolución 40/33	29-11-1995	Establece orientaciones básicas de carácter general, las cuales tienen como objetivo promover el bienestar de personas adolescentes en la mayor medida posible y busca que la respuesta de las autoridades sea proporcional a la circunstancia del delincuente y del delito (Art. 5.1).

Norma	Fecha de expedición	Descripción
Resolución No. 69/194. Estrategias y Medidas Prácticas Modelo de las Naciones Unidas para Eliminar la Violencia contra los Niños en el Ámbito de la Prevención del Delito y la Justicia Penal.	18-12-2014	Busca reforzar la capacidad y la formación de los profesionales de la justicia penal, prevenir la violencia contra los niños en el sistema de justicia, reducir el número de niños en contacto con el sistema de justicia, prevenir la violencia relacionada con las actividades de ejecución de la ley y el enjuiciamiento, garantizar que la privación de libertad se utilice únicamente como medida de último recurso y durante el período apropiado más breve posible, prevenir la violencia contra los niños en los lugares de detención y responder a ella, detectar los casos de niños que son víctimas de violencia a causa de su contacto con el sistema de justicia en calidad de delincuentes presuntos o condenados y prestar asistencia y dar protección a esos niños

Fuente: (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2020)



Fotografía: CETICS (2015)

*Figura 4. Fotografía Cetic (Mineducación, 2016).*

## ***SEGUNDO CAPÍTULO CONTEXTUALIZACIÓN Y DIMENSIONES METODOLOGICAS***

*“La esperanza de construir mundos posibles y  
creer en nuevas oportunidades para ellos y ellas.”*

*Nayareth Castro- Psicóloga FAS*



## 2.1 Descripción contexto práctico en el que se ha desarrollado la investigación

### 2.1.1 Características del contexto y líneas de actuación



Figura 5. Fundación de apoyo social

La Fundación Apoyo Social (FAS) (Figura 5), antes Fundación de Apoyo a los Scouts es creada el 15 de abril del año 1988, como iniciativa de apoyo a los Scouts por parte del representante legal el Dr. Jorge Antonio Gavassa Morantes, quien la inscribió como entidad sin Ánimo de lucro. La fundación, ha tenido un proceso de acumulación de experiencia en gerencia de proyectos y programas locales a partir de estrategias educativas, sociales, económicas, culturales, políticas, ambientales, científicas y tecnológicas. Con la finalidad de incentivar a la comunidad, para que logre su desarrollo a través de procesos en programas de interés social y comunitario. (Fundacion de Apoyo Social, 2019)

En este sentido, se especializa en la atención a adolescentes, jóvenes en conflicto con la ley y comunidades en situación de riesgo, adolescentes con derechos vulnerados e inobservados, a partir del desarrollo integral de los procesos llevados a cabo a nivel individual, familiar y grupal; siendo una institución operadora de servicios, remitidos del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar, que hace referencia en Colombia a la

*“Entidad que se encarga de la prevención y protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias en Colombia, brindando atención especialmente a aquellos en condiciones de amenaza, inobservancia o vulneración de sus derechos, llegando a cerca de 3 millones de*

*colombianos con sus programas, estrategias y servicios de atención con 33 sedes regionales y 214 centros zonales en todo el país.* (Instituto de Bienestar Familiar, 2020)

Actualmente, la Fundación en sus líneas de actuación, responde a programas de protección, y prevención en convenio y bajo los lineamientos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), atendiendo a adolescentes y jóvenes en programas que responden a medidas no privativas de la libertad, como lo es el programa de libertad vigilada, Intervención de Apoyo- Restablecimiento SRPA y también en intervención de apoyo psicosocial.

Entre estas líneas se destaca:

- Organización, orientación, capacitación y desarrollo de grupos de adolescencia y juventud.
- Atención y formación a familias.
- Coordinación interinstitucional- trabajo en red.
- Acompañamiento en procesos terapéuticos a los adolescentes, jóvenes y sus familias.

### **2.1.2 Propósitos y tareas de la institución**

La Fundación de Apoyo Social, está comprometida con la atención integral de los adolescentes, jóvenes y familias, ofreciendo un servicio de alta calidad y humanismo, que se fundamenta en el abordaje biopsicosocial a través de las diferentes modalidades de apoyo en programas de protección y prevención, en el marco de los derechos de los NNAJ, contando con un equipo profesional interdisciplinario en permanente formación, que fomenta y potencializa redes de apoyo incluyentes, contribuyendo a la construcción de ciudadanos gestores de la responsabilidad social.

El objetivo de la institución es abordar a los y las adolescentes y familias a partir de sus propias prácticas culturales y desde el conjunto de relaciones que mantiene con su entorno inmediato, que le permitan modificar las conductas que soportan los mecanismos de relación; a través de acciones formativas de tipo preventivo y de intervención terapéutica, enmarcadas en el principio de corresponsabilidad Familiar – Estado y sociedad como garantes de los Derechos Universales., asumiendo el rol protector educativo y restaurativo.

Dentro de los objetivos específicos se han determinado los siguientes: (Fundacion de Apoyo Social, 2019)

a. Posibilitar la conversión del sistema familiar en un factor protector que soporte las experiencias de cambio del joven.

b. Alterar la estructura interna del grupo natural del joven usuario de nuestros programas, a través de un proceso progresivo de Reestructuración y organización de los esquemas de interacción en sus prácticas culturales.

c. Gestionar con las entidades del SNBF para que de acuerdo con sus competencias contribuyan al cumplimiento de los derechos de los jóvenes; Derecho a la vida y a la Supervivencia a la Protección, al Desarrollo y a la Participación.

d. Contribuir a la formación de un vínculo interinstitucional que posibilite la reorientación del proyecto de vida del joven, que promueva el desarrollo de la autonomía y el fortalecimiento de su autoestima.

e. Familiarizar a los niños, niña, jóvenes y su familia sobre los programas que se desarrollaran y hacerles ver la oportunidad brindada, los servicios que se ofrecen, sus derechos y el compromiso que por parte de ellos se asumen como componentes necesarios para lograr una mayor calidad de vida que les beneficie a sí mismo y a la sociedad.

f. Adelantar campañas de lucha contra las drogas, abuso sexual y delincuencia juvenil.

g. Orientar a los adolescentes y los jóvenes, hacia el reconocimiento e interiorización de sus habilidades y competencias, fortaleciendo su capacidad prospectiva; fundamentada en el establecimiento de metas a corto y mediano plazo.

h. Fomentar en los y las jóvenes conductas resilientes que le permitan afrontar situaciones problemáticas de manera funcional y adaptativa que posibiliten la reintegración e inclusión favorable del menor en la comunidad; teniendo como base el principio restaurativo de la atención.

Asimismo, se reconocen los programas sociales vigentes en la fundación que tiene como propósito principal, contribuir a la transformación de las complejas realidades que asume la población juvenil en conflicto con la ley; en el caso del programa de **libertad vigilada** tiene como tarea principal:

*“Fortalecer a los adolescentes y jóvenes en su autonomía, capacidad de actuar en el reconocimiento de la responsabilidad de sus actos, el respeto por los derechos de los demás, la reparación a las personas afectadas como consecuencia de la infracción y la búsqueda de su desarrollo humano integral, vinculando a la familia, referentes afectivos o red vincular de apoyo a través de espacios pedagógicos y prácticas restaurativas para la resignificación de su proyecto de vida”.* (Instituto de Bienestar Familiar, 2020, p.8)

El programa es considerado, como modelo de intervención psicosocial y garante de los Derechos Universales de la Niñez, en la reeducación de los y las jóvenes y las familias que se vinculan al mismo, teniendo en cuenta que hacen parte de un contexto con el cual están en constante relación. En definitiva, es un proyecto de reeducación para los jóvenes contraventores e infractores de la ley entre los 14 y 18 años, remitidos por el ICBF, juzgados de menores y el Centro de Servicios Judiciales para Adolescentes CESPA del municipio de Bucaramanga, como medida de libertad asistida.

### **2.1.3 Características de la población atendida**

Dentro de los programas que tiene la institución se reconoce las características generales de los jóvenes y adolescentes atendidos, a partir del perfil requerido por cada programa. Quienes hacen parte del programa de libertad vigilada e intervención de apoyo, son jóvenes contraventores e infractores de la ley entre los 14 y 18 años, remitidos por el ICBF, juzgados de menores y el Centro de Servicios Judiciales para Adolescentes del municipio de Bucaramanga, que hayan sido sancionados por esta medida. Dentro del programa de libertad vigilada se cuenta con un cupo de 85 adolescentes y jóvenes, al mes de julio habían ingresado 62 jóvenes, siendo un número que varía de mes a mes según los ingresos que se van remitiendo por los juzgados o en dicho caso por los que culminan su tiempo de sanción o hay cambio de medida. Cabe mencionar que actualmente la institución atiende a jóvenes con extra-edad, es decir, de 18 a 22 años, debido a procesos que sancionan después del tiempo estipulado o que se encuentran en seguimiento antes de ser sancionados.

Por otra parte, el programa de intervención de apoyo en restablecimiento de justicia tiene un cupo de 160 adolescentes, de 14 años que se presume o han incurrido en la comisión de un delito y adolescentes mayores de 14 años y menores de 18 años no judicializados, al mes de julio se encontraban 160 jóvenes activos en este programa. En total la población atendida al mes de julio en la fundación es de 222 adolescentes y jóvenes que reciben las atenciones y servicios ofrecidos por los diferentes programas en la institución.

En lo revisado, dentro del Proyecto de atención institucional (2019), se identificó algunas características de la población atendida, en las que se reconoce las siguientes:

- Presencia simultánea en dos o más miembros de la familia de comportamientos problemáticos estructurados, estables en el tiempo y lo bastante graves como para requerir una intervención externa.
- Habitabilidad en entornos vulnerables y de carencias socioeconómicas

- Insuficiencia en el vínculo afectivo, sobre todo por parte de los padres, de las actividades funcionales y expresivas necesarias para asegurar un correcto desarrollo de la vida familiar.

- Estructuración de una relación crónica de dependencia de la familia respecto a los servicios.

- Abuso y consumo de Sustancias Psicoactivas.

- Presencia de conductas delictivas de alguno o algunos de sus miembros, en especial los que pasan por la edad de la adolescencia.

- Poca claridad o inexistencia de límites y normas familiares, siendo familias permisivas o autoritarias

En lo referente a la intervención que se desarrolla en la institución, esta tiene dos líneas de acción, una a nivel preventivo y otra a nivel terapéutico; la intervención esta direccionada por los lineamientos de atención del ICBF, quien brinda unos componentes, fases y directrices para tener en cuenta en el alcance de los procesos. Los servicios ofrecidos por la institución hacen alusión a los siguientes:

- Programas de intervención psicosocial
- Actividades lúdicas y recreativas
- Atención psicológica
- Atención de trabajo social
- Atención de nutrición
- Terapia familiar
- Convenio con entidades gubernamentales para actividades de aprendizajes artístico, cultural y deportivo

En este sentido, se hace énfasis en el programa de libertad vigilada y los procesos de atención e intervención que se ejecutan, dentro de esta modalidad, siendo el programa especializado, seleccionado para el desarrollo de la investigación, ya que son adolescentes y jóvenes que han sido sancionados por la comisión de un delito y el juez les ha impuesto un tiempo de sanción, para que realice su proceso de acompañamiento psicosocial en la fundación. Esta medida, corresponde a la modalidad establecida en la Ley 1098 de 2006, Artículo 177, Numeral 4 y a lo contenido en el artículo 185 de la Ley 1098 2006, la libertad vigilada, se define de la siguiente forma: “Es la concesión de la libertad que da la autoridad judicial al adolescente con la condición obligatoria de someterse a la supervisión, la asistencia y la orientación de un programa de atención especializada. Esta medida no podrá durar más de dos años” (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar , 2020)

Como objetivo, se contempla el fortalecimiento de los adolescentes y jóvenes en su autonomía, capacidad de actuar, el reconocimiento de la responsabilidad por sus actos, el respeto por los derechos de los demás, la reparación a las personas afectadas como

consecuencia de la infracción y la búsqueda de su desarrollo humano integral, vinculando a la familia y las redes de apoyo a través de espacios pedagógicos y prácticas restaurativas para la resignificación de su proyecto de vida.

El modelo de atención se estructura a partir de niveles, que definen los escenarios de la intervención (personal, familiar, grupal y contextual), en componentes que dan contenido a los propósitos establecidos en el proceso del joven relacionado a la autonomía desde lo pedagógico, fortalecimiento de vínculos, transcendencia y sentido de vida y capacidad restaurativa.

#### 2.1.4 El papel de los agentes que intervienen en el mismo

La fundación de apoyo social está conformada por un equipo amplio de profesionales de diferentes áreas que se dividen entre la coordinación, administración y el área financiera, el área psicosocial que hace referencia a los profesionales que integran los programas de protección y prevención. En el que se evidencia, que, por cada programa, a partir de las directrices del ICBF, se debe contar con un equipo psicosocial para cada 50 adolescentes y jóvenes, dos gestoras sociales y una coordinadora en el programa de libertad vigilada; igualmente un equipo psicosocial por cada 80 cupos en el programa de intervención de apoyo RAJ, dos gestoras sociales y una coordinadora por cada cupo de 80 jóvenes. La fundación cuenta con un talento humano de todas sus dependencias con un total de 27 profesionales. A continuación, se muestra un gráfico representativo de los agentes que intervienen en las diferentes áreas en la institución.

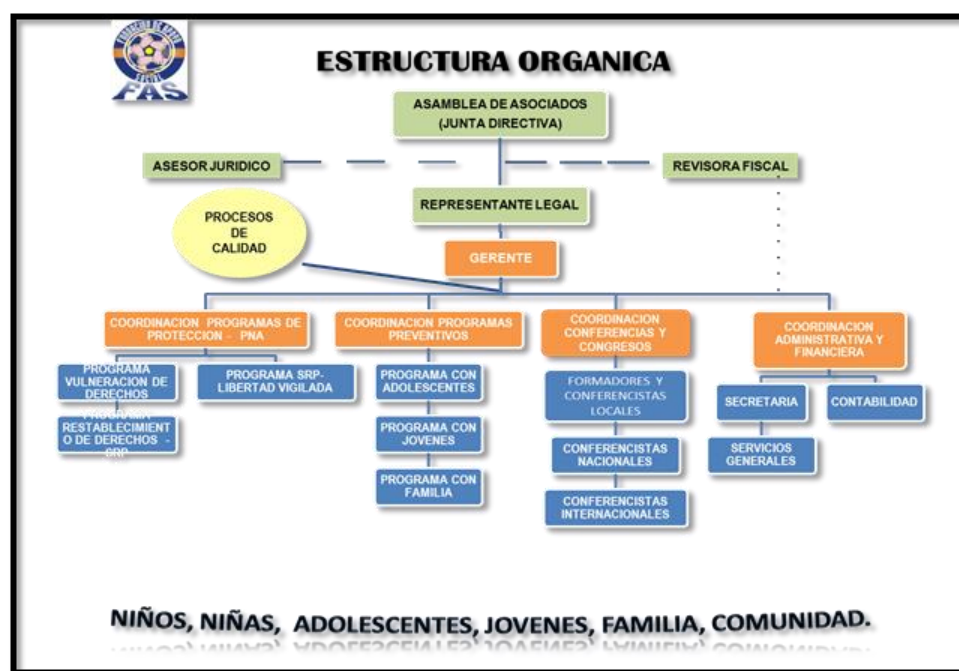


Figura 6. Organigrama FAS. (Fundación de Apoyo Social, 2019)

## 2.2 Planteamiento del problema y objetivos del estudio

La intencionalidad y motivación de la presente investigación, surge del interés por comprender, reflexionar y establecer la importancia que tiene el desarrollo de competencias emocionales en adolescentes y jóvenes en conflicto penal a partir de los saberes y experiencias de atención e intervención de profesionales psicosociales, encargados de su atención en la ciudad de Bucaramanga- Colombia. Bajo esta perspectiva, se seleccionó una institución, que lleva por nombre Fundación de Apoyo social (FAS), organización que ha tenido una larga trayectoria en la atención a jóvenes que han cometido delitos y son sancionados, en medidas no privativas de la libertad, siendo el único operador en la ciudad que atiende la sanción de libertad vigilada; partiendo de un enfoque preventivo, pedagógico y restaurativo en los procesos que se desarrollan con esta población.

En este estudio, se busca reflexionar entorno a los procesos de atención e intervención llevados a cabo por profesionales psicosociales, en el que se logre cuestionar y resignificar las vivencias y experiencias de atención llevados a cabo en relación al desarrollo de competencias emocionales; procesos que constituyen elementos claves a la hora de construir, aportar y contribuir en los procesos de transformación de las realidades de los adolescentes y jóvenes, lo que posibilita el fortalecimiento de acciones de prevención que le apuesten a la no reincidencia en el comportamiento delictivo.

Por consiguiente, se pretende profundizar con el estudio la relación que tienen las emociones y el comportamiento delictivo, develando desde los referentes teóricos, que sustentan el marco referencial, junto a las experiencias y percepciones de los profesionales psicosociales de la institución, que a partir de la entrevista semiestructurada, son los principales protagonistas en el desarrollo de la investigación; siendo una oportunidad de dialogo y reflexión en el que se potencian los cambios a partir de la experiencia, descubriendo en estos espacios practicas realizadas en el pasado, que permiten que las mismas trasciendan al presente y cobren una dimensión del futuro, permitiendo fortalecer los procesos, en elementos que logran producir sinergias transformadoras. (Bickel , 2005)

De esta manera, la motivación de la investigación, surge del interés de rescatar parte de mi experiencia profesional como trabajadora social, durante tres años en dicha institución, lo que facilito realizar un abordaje investigativo, académico y teórico sobre la delincuencia juvenil, representando un conocimiento situado de dicha realidad, escenario en el que pude adquirir una visión integral para la comprensión, análisis e intervención, del sujeto de este estudio, siendo ventanas emergentes de acción, que dan análisis a los diferentes comportamientos y situaciones del conflicto penal.

Es importante tomar en consideración, que dichos comportamientos delictivos surgen en la adolescencia, edad en el que se enmarcan una serie de códigos lingüísticos, sociales y conductuales dependiendo de las particularidades históricas, económicas y culturales propias de cada región. En el caso de Bucaramanga, los jóvenes que ingresan a la institución se

caracterizan por ser excluidos socialmente, teniendo bajo nivel socioeconómico, así como también, carencias socioafectivas a nivel personal, deficiencias en sus modelos de crianza, un elevado consumo de sustancias psicoactivas y experiencias negativas dentro de los entornos de riesgo en los que socializan, siendo factores de riesgo preponderantes, que inciden en las motivaciones delictivas. (Fundacion de Apoyo Social, 2019)

En este sentido, para la comprensión de la problemática de la delincuencia juvenil, es necesario identificar y analizar los factores de riesgo a nivel personal, que inciden en la aparición de las conductas delictivas, reconociendo por lo profesionales de la institución, rasgos de personalidad en los jóvenes que hacen referencia a impulsividad, pensamientos distorsionados, reacciones inadecuadas en la gestión de las emociones, baja autoestima, ausencia de empatía, baja tolerancia a la frustración etc.; lo que ha constituido una imagen desvalorizada de sí mismos en el que minorizan el significado de la vida y se adhieren a situaciones de alto riesgo ante su corta edad. Del mismo modo, se hace relevante mencionar las características socioeconómicas de la mayoría de la población que ingresa al programa, que describe la violencia estructural, en la que se encuentra sumergida la sociedad colombiana, evidenciado en la pobreza, marginación y vulneración de derechos; lo que impide y limita el desarrollo pleno de las capacidades y potencialidades de los adolescentes y jóvenes en situación de conflicto social y penal.

A partir de lo anteriormente expuesto, recobra suma importancia el desarrollo de esta área emocional, a partir del reconocimiento de los aspectos individuales, que motivan la conducta delictiva, tomado en consideración la existencia de necesidades emocionales que tiene la población en su perfil de ingreso, siendo factores dinámicos que pueden ser modificados en la medida en que se desarrollen acciones enmarcadas para la adquisición de competencias emocionales, en el marco de los programas institucionales que brinden atención a los jóvenes que son sancionados por conductas punitivas.

De esta manera, surge el interés de desarrollar este estudio cualitativo, empleando como técnicas para la recolección de la información, entrevistas semiestructuradas y el análisis documental. A partir de ello, se espera como resultados, la construcción de reflexiones más profundas a nivel profesional, que den eco a los procesos de atención e intervención realizados, así como las percepciones y saberes relacionados a esta variable emocional y como el desarrollo de la misma contribuye a la construcción de programas y acciones de intervención, en el que se incluya una temprana atención emocional, a través del cual los individuos incrementen sus habilidades emocionales, morales y sociales, y logren beneficiarse de relaciones más cooperativas, constructivas y de complementariedad con quienes lo rodean.

Perspectiva que supone que, a mayor conocimiento de sí, mejor ha de ser el intercambio social, pues se busca que la apropiación de las habilidades favorezca la dinámica de relación simétrica con el otro y, de esa forma, se pueda configurar una relación social de cooperación y equidad. Valorando la necesidad de la educación emocional y la construcción de programas en los entornos en donde viven, como alternativas de apoyo, protección, afecto, bienestar emocional y configuración de redes asertivas en sus procesos de desarrollo para la vida. (Bisquerra & Perez , 2007).



### **2.2.1 Objetivo general**

Establecer la importancia que tiene el desarrollo de competencias emocionales para la prevención de la reincidencia delictiva en adolescentes y jóvenes sancionados en la medida de libertad vigilada, a partir de las experiencias de atención e intervención de los profesionales psicosociales, de la fundación de apoyo social en Bucaramanga- Colombia.

### **2.2.2 Objetivos específicos**

- Indagar sobre las motivaciones y significados que tienen los profesionales psicosociales en la intervención que realizan con adolescentes y jóvenes en conflicto penal.
- Identificar las necesidades emocionales y factores de riesgo que tiene la población adolescente perteneciente al programa de libertad vigilada, a partir de los conocimientos, valoraciones y diagnósticos que tienen los profesionales psicosociales.
- Conocer los enfoques y herramientas de intervención utilizadas por los profesionales psicosociales para el desarrollo de competencias emocionales de los adolescentes y jóvenes pertenecientes al programa.
- Develar las ventajas, logros, retos, y limitaciones de los profesionales psicosociales del programa en el desarrollo de competencias emocionales, para la prevención de la reincidencia delictiva.

En relación a lo anterior, estos objetivos se conciben como referentes principales que direccionan el desarrollo de este estudio, posibilitando un acercamiento a las diferentes categorías que nos interesa indagar en el transcurso de la investigación, siendo el resultado de las entrevistas, herramientas fundamentales en la construcción de reflexiones conscientes y estructuradas; lo que permite poner en el centro de estudio, el fenómeno de la delincuencia juvenil en la ciudad de Bucaramanga y las variables existentes en esta problemática. Siendo relevante profundizar en la experiencia de los profesionales y su objetivo por construir procesos de resocialización con los jóvenes y adolescentes, para que logren superar las adversidades por las que ingresan al sistema y no continúen una carrera delictiva. Comprendiendo como los procesos de acompañamiento llevados a cabo, pueden contribuir a la prevención de la reincidencia delictiva y favorecen en la construcción de un proyecto de vida a partir de sus habilidades y potencialidades.

Teniendo como cuestión principal de la investigación: ¿Cuál es la importancia que adquiere el desarrollo de competencias emocionales para la prevención de la reincidencia delictiva en adolescentes y jóvenes sancionados en la medida de libertad vigilada, a partir de las

experiencias de atención e intervención de los profesionales psicosociales, de la fundación de apoyo social?; en este sentido la respuesta de la pregunta, favorece a la reflexión de cuatro aspectos que dan camino a la investigación, en primera medida indagar en las motivaciones y significado de los procesos de intervención con la población, seguidamente cuales son las necesidades emocionales evidenciadas por lo profesionales en los procesos de atención?, por otra parte cuales técnicas y enfoques son utilizados en el desarrollo de las competencias emocionales y por ultimo conocer las percepciones de los profesionales en relación a las ventajas, logros, retos, y limitaciones del desarrollo en competencias emocionales llevados a cabo en el marco del programa y establecer la importancia del mismo.

## **2.3 Implicaciones Metodológicas.**

“Mi relato será fiel a la realidad o, en todo caso, a mi recuerdo personal de la realidad, lo cual es lo mismo”- Jorge Luis Borges, 1977

### **2.3.1 Tipo de investigación: investigación Cualitativa**

Analizar los fenómenos sociales que nos aquejan en la sociedad, nos lleva a buscar los modos de conocer, comprender y analizar las diferentes variantes que conforman un hecho social, sumergirse en los diferentes mundos que emergen, con el objetivo de mejorarlos o incidir de manera significativa en ellos. Teniendo como recorrido el desarrollo de metodologías, en el que se planteen aproximaciones sucesivas que permitan, de acuerdo con una serie de cualidades, recrear, reconstruir y repensar la realidad. (Ruedas, *et al*, 2009).

De esta manera, se hace necesario enunciar la metodología en la que se enmarca la investigación, entendida como un concepto global referido al estudio de métodos desde un proceso sistemático en el cual se adquieren modos y formas de conocimiento, que soportan o fundamentan la visión general o preliminar de la realidad en la que se va a incidir.

En este sentido, la presente investigación es de corte cualitativo, centrada en el diálogo, intercambio de saberes y la reflexión con profesionales psicosociales, utilizando como técnicas de recolección las entrevistas semiestructuradas, orientadas al conocimiento de las subjetividades en relación a experiencias, diálogos y reflexiones de los equipos psicosociales que hacen parte de la Fundación de Apoyo Social, institución privada, operadora de servicios del Instituto de Bienestar Familiar, dedicada a la atención a jóvenes y adolescentes, que han cometido conductas delictivas de menor gravedad y son sancionados en medidas no privativas de la libertad, situándonos en el caso concreto de Bucaramanga-Colombia. Institución, que tiene como objetivo la prevención de la reincidencia y la

construcción de ciudadanía de los individuos, para que se reencuentren con el significado y sentido de la vida.

Como primer aspecto, se pretende mencionar la importancia de los estudios cualitativos en la transformación de las realidades sociales, “ya que proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas. Asimismo, aporta un punto de vista “fresco, natural y holístico” de los fenómenos, así como flexibilidad”. (Hernández, 2014, p.16). Igualmente, se reconoce que la investigación cualitativa, “precisa el acercamiento a la realidad mostrando cómo se construye el hecho social, y ofrece una perspectiva más cercana a lo humano”. (Hernandez , 2012. p.56)

Siendo este proceso de investigación, la oportunidad de construir conocimiento a través de la inter-acción entre el entrevistado y el entrevistador, generando reflexiones que contengan valores relacionados con la emancipación y transformación a la hora de incidir en los fenómenos sociales: para ello se parte de una relación construida con lo subjetivo e intersubjetivo de la realidad, en el que se confiera de sentido la resignificación de experiencias, teniendo como variable eje para el estudio, el desarrollo de competencias emocionales de los jóvenes en conflicto penal, a partir de los procesos y experiencias llevados a cabo por el equipo psicosocial de la fundación, quienes brindan un acompañamiento pedagógico, sensible y consciente en el desarrollo de procesos que aporten a la prevención de la reincidencia y la no continuidad de carreras delictivas.

En este orden de ideas, se establece metodológicamente el alcance que tiene la investigación cualitativa, como “procedimiento metodológico que utiliza palabras, textos, discursos, gráficos e imágenes para comprender la vida social por medio de significados y desde una perspectiva holística, pues se trata de entender el conjunto de cualidades interrelacionadas que caracterizan a un determinado fenómeno” (Mejia, 2004, p. 278)

En definitiva, el estudio realizado nos posibilita construir un vehículo que pueda contener conocimiento humano, reflexivo, autocrítico y dialógico, referente a la atención e intervención del fenómeno de la delincuencia juvenil, en la ciudad de Bucaramanga, teniendo en cuenta los procesos de intervención, saberes, percepciones de los profesionales de este programa, en la institución anteriormente mencionada, especializada en realizar seguimiento y acompañamiento pedagógico, a los adolescentes y jóvenes que son sancionados en las audiencias realizadas por el juez, en el marco del sistema de responsabilidad adolescente en Colombia, que toma como referente enfoques direccionados a lo pedagógico, preventivo y restaurativo.

### **2.3.2 Muestreo**

Para determinar la población de este estudio es importante retomar el objetivo general de la investigación, en el que sé que evidencia el contexto concreto institucional, para el desarrollo

de la investigación, que hace referencia a la Fundación de Apoyo Social (FAS) en la ciudad de Bucaramanga-Colombia. Institución en la que me desempeñe profesionalmente como trabajadora social durante tres años, lo que posibilitó apertura y acogida por parte de la fundación, para la realización de la investigación y el cumplimiento de los objetivos propuestos.

En esta línea, los profesionales entrevistados, tienen más de dos años de experiencia profesional en el trabajo con jóvenes en conflicto penal, siendo líderes en los procesos de atención del programa, lo que superpone un trabajo específico en la prevención de la reincidencia del comportamiento delictivo, mediante la aplicabilidad de intervenciones integrales y socioemocionales, que propenden al desarrollo de la investigación.

## **2.4 Técnicas para la construcción de la información: La entrevista semiestructurada y Análisis documental**

### **2.4.1 Entrevista semiestructurada**

La principal técnica que se utilizó para obtener la información fue la entrevista semiestructurada, convirtiéndose en un método poderoso de producción de conocimiento de las realidades humanas. “Por medio de la entrevista cualitativa, la persona entrevistada se descubre a sí misma y analiza el mundo y los detalles de su entorno, reevaluando el espacio inconsciente de su vida cotidiana” (Guadian, 2007, p.36). En efecto, las entrevistas cualitativas se emplean actualmente cada vez más en las ciencias sociales, como un método de investigación por derecho propio, siendo la finalidad de las entrevistas, la posibilidad de construir el yo en interrelación con los otros. (Steinar , 2014)

De esta manera, para el desarrollo de las entrevistas, se seleccionaron seis profesionales psicosociales, que tienen formación en el área de trabajo social, psicología y pedagogía; inscritos en el programa institucional llamado “ libertad vigilada”, que responde a una medida sancionatoria, en el que el menor infractor no es privado de la libertad, si no es enviado a un proceso pedagógico y restaurativo, en el que se lleva a cabo una serie de acciones e intervenciones por un tiempo que oscila de 6 meses a 24 meses.

Existen diferentes tipos de entrevistas, semiestructuradas, no estructuradas o abiertas y en profundidad. Sin embargo, la técnica utilizada en el estudio, fueron las entrevistas semiestructuradas, tipología que nos permite obtener descripciones del significado de los fenómenos descritos, siendo un método de sensibilidad y poder genuinos, para capturar los senti-pensares del mundo cotidiano de los sujetos. (Alvarez,2014). En definitiva “este tipo de entrevista facilita la recolección y el análisis de saberes sociales cristalizados en discursos,

que han sido contruïdos por la práctica directa y no mediada de los protagonistas” (Alonso,2014, p.12)

Por otra parte, la investigación fue un proceso significativo, siendo el vínculo cercano con la institución, una ventaja que posibilito el cumplimiento de los objetivos propuestos, la recolección de la información y la facilidad en la adquisición de datos, informes y la construcción de diálogos, desde las subjetividades de los profesionales, que contribuyen sustancialmente al desarrollo del estudio.

De esta manera, se tuvo como estructura para el análisis de los resultados, el cumplimiento de cada objetivo específico, siendo la investigación cualitativa con entrevistas una forma de profundizar mediante el dialogo, la observación y la experiencia, aportes que construyen perspectivas de compresión del fenómeno estudiado. En este sentido, el cumplimiento de los objetivos, la principal técnica de recolección de información fue la entrevista, tomando como referente metodológico a la autora (Steinar , 2014) quien en su libro enuncia siete etapas metodológicas para utilizar en el desarrollo de una investigación con entrevistas que a continuación se describen:

*Tabla 3. Etapas metodológicas*

1. Organización de la temática:	<b>Formulación del propósito de la investigación y la concepción del tema que se va a investigar.</b>
2. Diseño:	El diseño del estudio se emprende en relación con la obtención del conocimiento pretendido
3. Entrevista:	Realización de las entrevistas, basándose en el guion y con un enfoque reflexivo hacia el conocimiento que se busca.
4. Transcripción:	Preparación del material de la entrevista para el análisis.
5. Análisis:	Decisión a partir del propósito de la investigación y las formas de construir el conocimiento aportado.
6. Verificación:	Coherencia de los resultados y la validez de este estudio, en relación con los objetivos enunciados.
7. Informe:	Comunicación de los hallazgos de estudio y los métodos aplicados, dando paso al producto y resultados de la investigación.

En este orden de ideas, se hace referencia a la planificación de la entrevista, siendo idónea la construcción de un guion con las preguntas a desarrollar, lo que posibilita y orienta la consecución de los objetivos propuestos; en esta estructura, se dividió la entrevista en cuatro

dimensiones que dan sentido a las preguntas abiertas aplicadas, teniendo como categoría principal en la formulación de las preguntas, el desarrollo de competencias emocionales de los jóvenes y adolescentes en los procesos de atención llevados a cabo, dentro de las dimensiones se plantearon las siguientes:

1. Área personal: motivaciones y sentires en el quehacer profesional
2. Conocimiento respecto a las necesidades emocionales y factores de riesgo de la población que atienden.
3. Saberes y enfoques empleados en la intervención profesional
4. Percepción de las ventajas, logros, retos, y limitaciones en el desarrollo de competencias emocionales.

Estas dimensiones se interrelacionan con el alcance de los objetivos propuestos, que se pretenden analizar y codificar en la construcción del informe de resultados; para la aplicación de la entrevista, el tiempo estimado fue de 30 minutos a 60 minutos, tres de las entrevistas se realizaron presencialmente en la Fundación de Apoyo Social y las otras tres restantes en modalidad virtual, las cuales fueron grabadas con la previa autorización de los entrevistados, teniendo en cuenta el valor de la confidencialidad de la información, para la presentación y análisis de resultados, igualmente la gerente de la institución fue quien avalo el desarrollo de la investigación en el contexto seleccionado y la obtención de la información correspondiente.

Durante la entrevista se forjaron diálogos sentidos, que posibilitaron la construcción del conocimiento empírico, las experiencias de profesionales psicosociales, quienes se convierten en agentes de cambio en el trabajo con esta población, incidiendo en las vivencias psicosociales, transversales a los contextos, entornos familiares, conocimientos a nivel personal e individual de cada adolescente que ingresa a la institución, siendo conscientes del marco multifactorial en el que se define el comportamiento delictivo.

Los profesionales a entrevistar, se construyen junto a la investigación, como protagonistas que posibilitan escenarios de exploración, descripción y reflexión, en la medida en que se confrontan sus vivencias y experiencias, preocupaciones, orientaciones y expectativas en torno al desarrollo de competencias emocionales, en el ejercicio profesional durante los procesos de atención generados en la fundación, logrando interiorizar estas conversaciones en la prevención de las conductas delictivas, reconociendo las acciones que realizan, los retos y límites institucionales que perciben desde sus prácticas a nivel endógeno y exógeno.

### **2.4.2 Análisis documental**

Paralelamente a las entrevistas realizadas como técnica principal de construcción de la investigación, se recurrió a una consulta de archivos e información complementaria, que posibilitó revisar detalladamente el proyecto de atención institucional del año 2019, que contiene la misión, visión, objetivos, pilares y la descripción de los programas que desarrolla la fundación, así como las actividades a realizar durante el año, los lineamientos y enfoques en los que se enmarca el abordaje institucional con dicha población; por otro lado, nos suministraron los datos actualizados de la población que se encuentra activa, en el que se evidencia el tipo de delito cometido, el tiempo de sanción, el sexo y la edad en las que los jóvenes ingresan a la institución en la modalidad de libertad vigilada. Así como también informes de valoración y seguimiento de algunas de las historias de atención de los adolescentes cuando ingresan al programa.

Por otra parte, durante las entrevistas, fue referenciado por algunos profesionales una información, que actualmente está compilando la institución, referente al seguimiento de los adolescentes y jóvenes que han egresado en los últimos dos años de la institución, debido a la culminación de su sanción, con la finalidad de evidenciar los avances y dificultades de la situación actual, las mejoras en relación a su conducta y si se generó reincidencia en el comportamiento delictivo, siendo información relevante que permite el conocimiento de la eficacia en los procesos de atención y tener una información objetiva de la realidad actual de los jóvenes que han sido atendidos por la institución.

De esta manera, el análisis documental, favorece al estudio ya que integra la información general y específica de la institución, permitiendo contrastar y validar los datos obtenidos a partir del uso de otras técnicas (Oliva, 2020). Reconociendo que este proceso “consiste en examinar documentos ya escritos que abarcan una amplia gama de modalidades” (Bisquerra, 2004, p. 67).

## **2.5 Proceso de Análisis de la información**

Para el análisis de la información, se utiliza el material obtenido a partir de la transcripción de las entrevistas, teniendo como referente las dimensiones previamente establecidas, definidas en categorías y subcategorías, relacionadas a las respuestas de los profesionales, que den sentido a lo planteado en los objetivos específicos de la investigación, dando paso a la construcción de ventanas de comprensión, que posibiliten procesos reflexivos de los profesionales psicosociales, en los sentires y motivaciones de su quehacer profesional, además de condensar en una matriz las necesidades emocionales de los jóvenes y adolescentes a partir del discurso de los profesionales y los referentes teóricos al respecto; como también se busca enunciar los saberes, las técnicas y estrategias utilizadas en la experiencia profesional y develar los retos, logros, y limitaciones, que tienen para el desarrollo de

competencias emocionales, brindando una perspectiva para considerar la disminución de la reincidencia y prevenir de esta manera las conductas delictivas en el marco de su experiencia en la institución en la que trabajan.

En segunda instancia, los documentos e información suministrada, permiten de forma precisa, detallada y objetiva ubicar las características generales de la población, con la que intervienen los profesionales psicosociales, como también enunciar el seguimiento que se está desarrollando en relación, a la eficacia de los procesos de atención en los jóvenes que han hecho parte del programa, que logran visibilizar los casos de éxito o de fracaso en la prevención de la reincidencia y los nuevos comportamientos a los que responden, después de transitar en los programas brindados por la institución.

Por otro lado, se considera para el análisis de los resultados recurrir a la codificación abierta, la cual tiene como objetivo identificar conceptos, en el que se especifican las categorías y las subcategorías, que surgen a partir de la temática abordada. Igualmente se inició con la fragmentación de datos y el abordaje exhaustivo de la información producto de los datos recolectados, por medio de las entrevistas semiestructuradas, las anotaciones y revisión de la información suministrada por la institución, permitiendo una mayor clasificación y categorización del fenómeno que dan significado a los propósitos de la investigación.

Asimismo, se tuvo en cuenta la aplicación de técnicas como el microanálisis del discurso de los profesionales, la formulación de preguntas a los datos, que permitieron el abordaje exhaustivo de la información y la delimitación de categorías y subcategorías de reflexión, que se presentarán mediante gráficas, que permitan una condensación y lectura más clara de los hallazgos.

A continuación, en el siguiente apartado se dará la respectiva construcción del informe y el análisis de resultados que enriquezcan al conocimiento profesional y vivencial, en el abordaje con esta población.





Figura 7. Fotografía Cetics (Mineducación, 2016).

## ***TERCER CAPÍTULO***

### ***ANÁLISIS DE***

### **RESULTADOS**

*“Es fundamental trabajar desde la emoción porque es la que nos moviliza finalmente a actuar y a generar un cambio”*

*Silvia Juliana Isidro- Trabajadora Social FAS*

A continuación, presentaremos los resultados de este estudio en el que se logró ahondar sobre el fenómeno de la delincuencia juvenil, develando las experiencias que se realizan con estos jóvenes, valorando los déficits que presentan en el área emocional, siendo una variable significativa y de gran importancia que puede contribuir en la mejora de los procesos de atención y prevención de la reincidencia del comportamiento delictivo.

Del mismo modo, se logró con los profesionales tener una mirada crítica, reflexionando a partir de las vulnerabilidades existentes, que nos aquejan como sociedad, las complejas crisis que atentan contra la población juvenil en Colombia, los avatares por lo que se ven envueltos, en medio de una vulneración sistemática de derechos y el limitado acceso en la satisfacción de sus necesidades; aquellas que emergen dentro de la violencia estructural que nos condiciona como país, lo que da por sentado, que hoy se agudicen las problemáticas que presentan los adolescentes y jóvenes, quienes crecen en el seno de entornos no protectores, de familias disfuncionales, sumado a las diversas problemáticas en las diferentes áreas que hemos mencionado en el transcurso del estudio.

La adolescencia es sin duda una etapa fundamental en la vida de los seres humanos, siendo una edad de desarrollo en el que se construyen y deconstruyen comportamientos, conductas, creencias, siendo una etapa crucial para generar procesos de atención a nivel pedagógico, preventivo y de apoyo prosocial. Esta investigación contiene un valor especial, significativo y con sentido para mi proceso académico, investigativo y profesional, ya que el aprovechar parte de mi experiencia profesional, me permitió ampliar mi observación y comprensión de la delincuencia juvenil, forjando apuestas constantes que cuestionan y movilizan el quehacer profesional en este fenómeno que tanto exige la mirada integral de los actores sociales responsables en la superación de este.

Por lo tanto el objetivo general de esta investigación, ha tenido como finalidad, establecer la importancia que tiene el desarrollo de las competencias emocionales, tomando como referentes las experiencias de atención e intervención de profesionales psicosociales de la Fundación de apoyo social, mediante el uso de la entrevista para obtener la información, lo que posibilita la construcción de diálogos conscientes que propician el reconocimiento de saberes valiosos en el área, diferentes perspectivas en la comprensión del fenómeno, obteniendo estos resultados a partir del análisis del discurso, que fue organizado por categorías, que dieron paso a la identificación de las percepciones, saberes y procesos reflexivos que se consolidan.

Teniendo como referente la revisión teórica expuesta en el marco referencial, que posibilita nuevas miradas en el abordaje de este fenómeno y conclusiones con relación a las causalidades, desmotivaciones y necesidades según la intensidad del caso, evidenciando consecuencias en la esfera sociopersonal de cada sujeto, lo que implica la búsqueda de estrategias de afrontamiento para superar la reincidencia del comportamiento delictivo; valorando de esta manera los elementos de análisis y reflexiones que aportan los resultados de la investigación. Reconociendo que “el análisis de datos es, sin duda, la tarea más

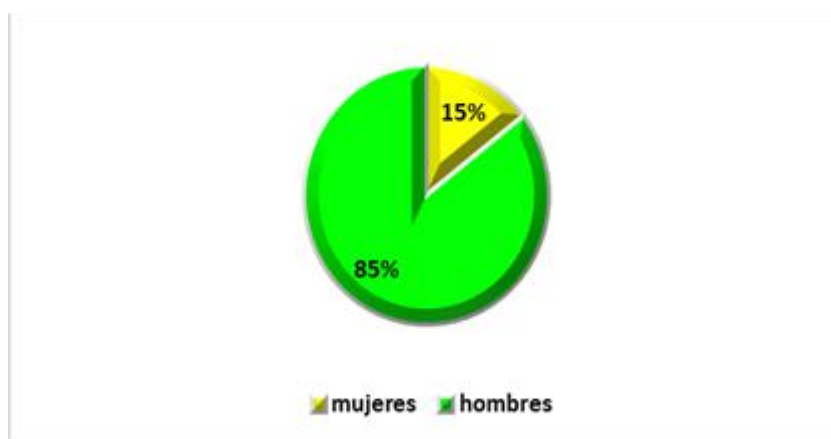
productiva y apasionante del proceso de investigación, en la medida en que, como consecuencia de ésta, podemos acceder a los resultados y conclusiones.” (Rodriguez,2010)

### **3.1 Análisis descriptivo de las características de la población atendida en el programa de Libertad Vigilada**

A partir de la información suministrada por la institución, se realizó una revisión de bases de datos, en el que se evidencio la población actualmente atendida en la modalidad de libertad vigilada, extrayendo algunas características generales que nos permiten un acercamiento objetivo de la población.

A continuación, se hace una descripción grafica de la información seleccionada, para visualizar las siguientes variables: número total de la población atendida en la modalidad, sexo, edad de ingreso, delito cometido y tiempo de sanción. La modalidad de libertad vigilada presta un servicio de acompañamiento psicosocial al adolescente o joven, en jornada alterna a sus actividades académicas, laborales o de formación con un mínimo de 10 intervenciones al mes. En la institución se cuenta con un cupo de 80 adolescentes y jóvenes que son remitidos por los juzgados a esta medida; sin embargo, al mes de julio se cuentan con 62 cupos activos, siendo un número que varía mes a mes según los ingresos que han sido enviados por juzgados de menores o en dicho caso el egreso de la población si es el tiempo de culminación de su sanción o el cambio de medida.

Como primera variable se revisa el sexo de la poblacion, dentro de la informacion suministrada se identifico que la mayoria de la poblacion atendida es de sexo masculino, representado en un 85% que numericamente equivale a 53, asi como un 15% que hace referencia a la poblacion de sexo femenino que representa a 9 personas. De esto se infiere que en el ingreso a esta modalidad es mínima la población femenina, siendo recurrente en la institución este porcentaje en relación con la diferenciación por sexo, en el transcurso de los años y en los datos relacionado a esta variable, el porcentaje de mujeres que cometen delitos ha sido bajo en la ciudad de Bucaramanga.



*Figura 8. Sexo de la población atendida*

Por otro lado se muestra en la siguiente grafica la edad de ingreso al programa, que varía entre los 14 y 24 años, siendo una medida para delitos cometidos en edades entre los 14 y 18 años, sin embargo existen procesos que se extienden judicialmente lo que conlleva al ingreso de los jovenes despues de su mayoria de edad, asi como tambien, el ingreso de jovenes que estaban en privacion de la libertad y a partir de sus avances se les concede el cambio de medida, brindandoles un acompañamiento psicosocial, hasta culminar su tiempo de sancion inicial, ingresando de esta manera a los programas brindados por la institucion.

En relacion a ello, la grafica nos muestra que en el grupo etario de 17 años se tiene un porcentaje alto en la totalidad de la población, siendo 23 de los adolescentes y jovenes, seguido de 18 años en el que se refiere a 14 de la poblacion, es decir que 44 de los ingresos oscilan en la edad de los 14 a 18; asimismo se evidencia que los 18 restantes han ingresado despues de su mayoria de edad, sin embargo se hace la aclaracion de que los delitos fueron cometido en su etapa de la adolescencia, estando anteriormente en otras medidas o proceso por el delito cometido.

De lo anterior, se enuncia que en la etapa de la adolescencia, es donde existe mayor probabilidad de que se presenten comportamientos delictivos, siendo un período en el que se experimentan, procesos de constante cambio en el joven, el descubrimiento de su identidad, de su personalidad, los cambios fisicos y mentales frente a las situaciones de la vida, la necesidad de experimentar situaciones ajenas a su cotidianidad, la búsqueda de hedonismo, los cuales son determinantes en el consumo de drogas y al involucrarse en actos delictivos, siendo esta una experiencia influenciada por el entorno, sus pares hacia la búsqueda de nuevas sensaciones y la aceptación en un grupo de referencia.

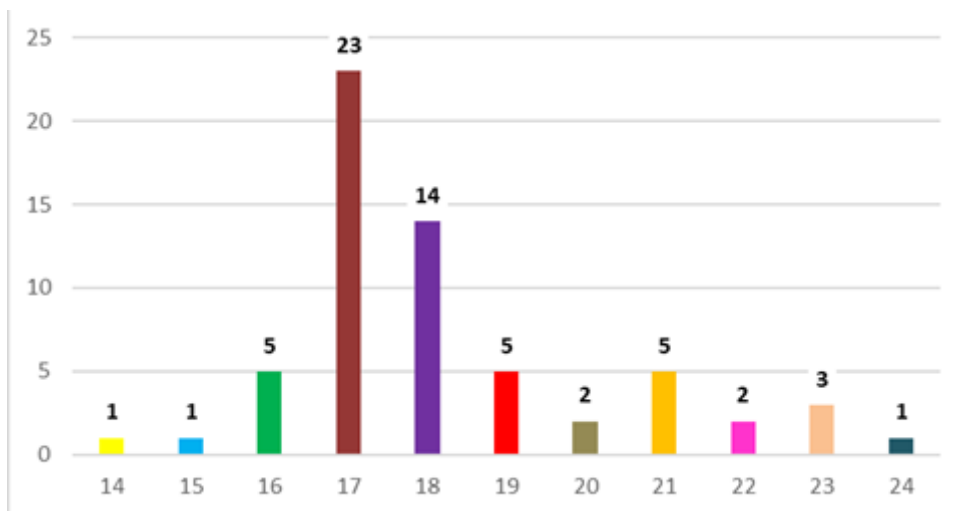


Figura 9. Edad de los adolescentes y jóvenes.

Otra de las características que se hacen oportunas mencionar, es el conocimiento de los delitos cometidos al ingresar al programa, las infracciones por las que ingresan a la fundación sobresalen en diferentes conductas antisociales y comportamientos negativos que se les dificulta discernir entre lo correcto o incorrecto. En la grafica se evidencia que el delito de mayor comision es el de hurto lo que equivale al 48% de la poblacion, numericamente representa a 30 jovenes y adolescentes, teniendo conocimiento que este varia en su clasificación a partir de la gravedad de la situación y se regula en relación al tiempo de la sancion impuesta; sin embargo se observa que la mayoría de los jovenes roban objetos como celulares, bolsos entre otros elementos relacionados; por otra parte el siguiente delito con mayor ingresos es el de delito sexuales con un 18 % que equivale a 11 de la poblacion, siendo ingresos relacionados a relaciones sexuales con menor de 14 años o acceso carnal. Seguidamente esta el delito de violencia intrafamiliar con el 10 %, el delito de porte ilegal de armas y trafico de estupefacientes con el 8%.



Figura 10. Tipo de delito cometido.

Por último, se evidencia el tiempo de sanción de los jóvenes y adolescentes al cometer un hecho punible e ingresar a la fundación, este tiempo es impuesto por la autoridad judicial competente mediante las audiencias que se realizan, siendo no menor a 6 meses y mayor a 24 meses. En este sentido el tiempo de ingreso de cada adolescente determina las acciones y objetivos para el desarrollo de los procesos de atención; en la gráfica se evidencia que 21 del total de la población tiene un periodo de 12 meses en la institución, seguido de 17 que han sido sancionados por 24 meses, lo que indica que son jóvenes en situación de mayor complejidad y vulnerabilidad. Por otra parte, de la información suministrada se evidencia que es una población inestable en sus procesos, ya que se presentan inasistencias, en el que en ocasiones hay deserción en los procesos incumpliendo con las medidas, lo que en ocasiones obstaculiza los procesos de intervención.

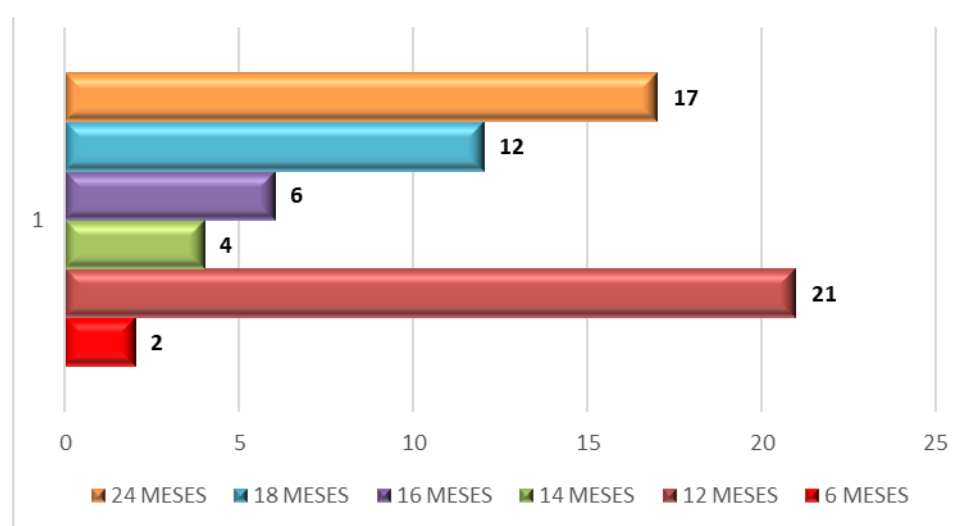


Figura 11. Tiempo de sanción.

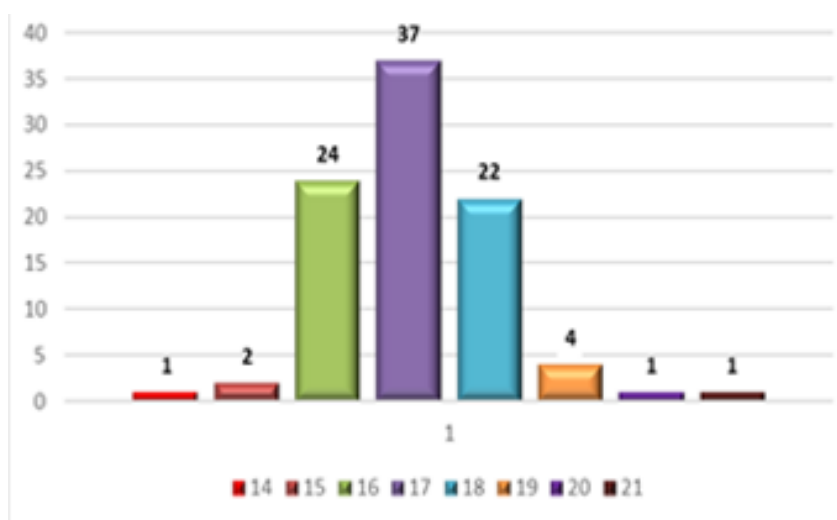
#### 4.1.1 Características de la población egresada en el año 2018

Asimismo se hace mención de otra información suministrada por la institución, que hace alusión a los informes realizados a partir del proceso de seguimiento al egresado que se está llevando a cabo este año, con la población que ya culminó su proceso en la fundación, por motivo de cumplimiento de la sanción, cambio de medida e incumplimiento de la sanción; en esta revisión se describen los datos recolectados de los jóvenes que culminaron su proceso en el año 2018, teniendo como objetivo el poder evidenciar la situación actual de la población, después de un tiempo de terminar su proceso, en este sentido se evidencia el porcentaje de

jóvenes que reincidieron, considerando la eficacia de los procesos, durante ese tiempo en el que asistieron al programa al correlacionarlo con la situación actual del joven.

A continuación, se organiza en gráficas, los datos seleccionados que dan reporte del proceso; según la información brindada, se mencionó que en el año 2018 egresaron 92 adolescentes y jóvenes, de este número se logró contactar telefónicamente, a 55 jóvenes, es decir el 40% de las llamadas no se pudieron localizar, debido a situaciones como numero errado, celular apagado, la familia ya no vive en la misma casa entre otras. Dentro de las llamadas contestadas y la información obtenida se estudiaron las siguientes variables: edad de ingreso- edad actual, sexo, nivel de escolaridad, motivo de ingreso, reincidencia, ocupación actual, tipo de empleo, y motivo del egreso.

Los datos que nos brindó la institución se organizaron en las siguientes gráficas, para hacer mas clara y objetiva la información, lo que contribuye al análisis de este informe de resultados.



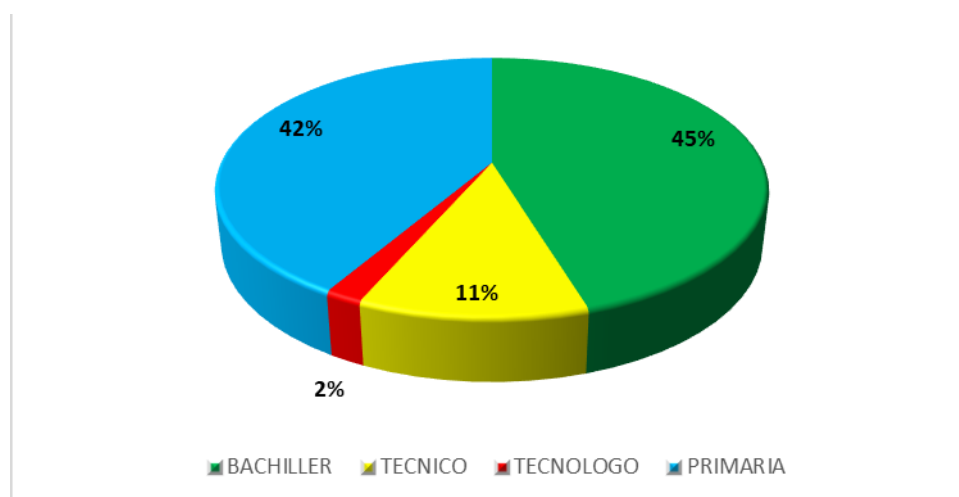
*Figura 12. Edad de ingreso.*

El grupo etario de mayor ingreso en el periodo del 2018, fueron los jóvenes de 17 años con un 40,2%, lo que coincide con la información anterior relacionada a los ingresos del año 2019, seguidamente del grupo etario de 16 años, con el 26.02% y de 18 años lo que equivale al 23.9%.

En esta (Figura.13) El 90 % equivale a la población masculina, seguido del 10 % que representa a la población femenina. Estos datos ha sido una constante en la diferenciación del sexo de los ingresos.



*Figura 13. Sexo*



*Figura 14. Nivel educativo actual*





Figura 15. Actividad ocupacional

De la Figura 14, se evidencia que los adolescentes y jóvenes contactados, el 45% manifiesta ser bachiller, muchos de estos culminaron sus estudios en el tiempo de la sanción; seguido de un 42% que continua con su nivel educativo de primaria. Asimismo, se evidenció que el 11% refiere ser técnico, siendo la institución quien lo acompañó en las convocatorias técnicas, lo que indica que es muy baja la posibilidad de que los jóvenes continúen sus estudios, sin un acompañamiento para el mismo, según los resultados obtenidos.

Asimismo, la Figura 15 hace alusión a la ocupación actual de los jóvenes después de un año y medio de culminar la sanción, evidenciando que el 59 % se encuentra trabajando, de la información brindada la actividad laboral de la mayoría representa a un tipo de trabajo informal relacionado con ventas, domicilios, zapatería y construcción; por otra parte el 28 % refiere no realizar ningún tipo de actividad estando la mayor parte del tiempo en la casa o en la calle; asimismo el 11% se encuentra privado de la libertad siendo el porcentaje de reincidentes en el delito, lo que hace alusión a la continuidad de la carrera delictiva por parte del joven.

### 3.2 Análisis de los resultados en relación con los objetivos específicos

A continuación, se evidencian los resultados obtenidos a partir de las entrevistas semiestructuradas que se realizaron en el mes de julio y agosto del 2020 a los profesionales psicosociales de la fundación de apoyo social de Bucaramanga, siendo la técnica principal para la recolección de información del presente estudio. Para el desarrollo de la entrevista se contó con la participación de los profesionales que conforman los equipos psicosociales del programa de libertad vigilada, la realización de la entrevista se dio en modalidad presencial y virtual. Para facilitar la ubicación de los entrevistados se utilizarán abreviaciones como entrevistado profesional (EP).

Para el análisis de la entrevista, la técnica que se empleó fue formular preguntas a los datos obtenidos en coherencia con cada objetivo específico, organizando la información en categorías y variables que a continuación se desglosan de los resultados obtenidos.

*Tabla 4. Descripción de profesionales entrevistados*

Profesional	Formación	Años de experiencia en el área
EP1	Psicóloga	2 años
EP2	Licenciada en educación	3 años y medio
EP3	Trabajadora social	6 años
EP4	Trabajadora social	3 años y medio
EP5	Psicóloga	7 años
EP6	Trabajador Social	16 años

#### 3.2.1 Objetivo específico # 1

Indagar sobre las motivaciones, significados e implicaciones que tienen los profesionales psicosociales en la intervención con adolescentes y jóvenes en conflicto penal.

#### ¿Cuáles son las motivaciones, significados e implicaciones en la intervención con jóvenes en conflicto con la ley?

Se aplicaron seis entrevistas semiestructuradas, a los profesionales que integran el equipo psicosocial del programa de libertad vigilada, para dar respuesta al primer objetivo se

tuvo como primera dimensión de la entrevista, preguntas que hacen referencia al: “Área personal: conocimiento y experiencia profesional”.

En este apartado las preguntas estaban relacionadas, al tiempo de experiencia que tienen con la población, como también la motivación principal para decidir trabajar con adolescentes y jóvenes en conflicto con la ley, además de lo que ha significado para sus vidas desde su rol profesional y personal; por último se agregó una pregunta referente al estrés laboral, que nos permitía evidenciar las afectaciones que pueden surgir en la experiencia profesional, reconociendo las múltiples demandas existentes en la atención, teniendo claridad que es una población que la aquejan múltiples problemas, en el que se integran diversos conflictos sociales que están inmersos dentro del conflicto penal por el que ingresan y son descriptores principales para el abordaje con la población.

De lo anterior, se analizó el discurso de los profesionales identificando las respuestas que orientaban a las variables definidas, de los seis entrevistados se logra resaltar aspectos en común que posibilitan la configuración de una serie de valores que definen el quehacer profesional con esta población, lo que posibilita factores decisivos para el cambio social que lideran los profesionales en la institución.

La primera pregunta hacía referencia al tiempo de experiencia en el área, el mayor profesional que tiene experiencia es de 16 años trabajando con la población y dos años la que lleva menos tiempo en la institución, sin embargo, se logra evidenciar características similares al momento de expresar lo que ha motivado la intervención; relacionadas principalmente con:

- La posibilidad de modificar comportamientos en esta etapa de la adolescencia
- Contribuir al mejoramiento de la vida de los adolescentes y jóvenes y sus familias.
- La corresponsabilidad con los jóvenes en el soporte y apoyo que no reciben por parte de sus cuidadores o padres.
- La esperanza de construir mundos posibles y creer en nuevas oportunidades para ellos y ellas.
- La motivación está ligada con la vocación, lo principal radica en amar lo que se hace.
- Lograr ver como algunos de estos jóvenes, logran resignificar sus historias de vidas, resignificar sus experiencias y percibir la vida de una manera positiva y funcional.

En este orden de ideas, se evidencia que el trabajo con esta población requiere de un alto compromiso, dedicación y sensibilidad para que los procesos de atención logren los resultados que se esperan. Entendiendo que la motivación según el autor Santrock, es “el conjunto de razones por las que las personas se comportan de las formas en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido” (Santrock, 2002, p. 432).

Siendo el trabajo con esta población, la oportunidad de impactar vidas y construir procesos de transformación, ya que son jóvenes que pueden reincidir delictivamente, continuando de esta manera con la carrera delictiva o generar cambios que los lleven a desarrollar proyectos de vida positivos para sí mismos y la sociedad.

En los párrafos que se presentan a continuación resalto en palabras textuales lo que motiva el quehacer de un profesional de la fundación de apoyo social en Bucaramanga:

*Mi principal motivación, digamos ha tenido que ver cómo con la posibilidad de creer en nuevas oportunidades para los jóvenes, es decir como que muchas veces los chicos que entran a estas instituciones por situaciones delictivas, la sociedad lo señala como si no tuvieran de pronto potencial, es decir se quedan como ciudadanos estigmatizados y rezagados a un solo rol, entonces estos espacios les brindan la posibilidad de abrir su panorama de oportunidades y su panorama de desarrollo del mismo ser. (EP4)*

*Es la esperanza, no pierdo la esperanza de que todo los problemas que existen en la sociedad se pueden resolver, se puede reconstruir con ellos, yo creo que detrás de cada persona que comete un delito hay una historia y esa historia es una historia de dolor que tienen atrás, que se puede y me gusta saber que yo puedo contribuir a esa familia, a esa persona a sanar eso que tiene no resuelto, por lo cual empecé a involucrarse en situaciones delictivas. (EP2)*

*Primero queriendo hacerlo, es diferente ser profesional porque terminó la carrera y pues bueno, ese fue el trabajo que consiguió, fue el único que le dieron, a estar haciendo algo que le gusta a una persona, cuando usted hace algo que le gusta, entonces busca que eso que hace funcione, qué eso que hace sea real. Yo no le digo a nadie que se puede estar mejor si no siento que tiene una capacidad o una habilidad y si no la veo, si no la observó, si yo no puedo mirar a los ojos a alguien y decirle la realidad no lo hago. (EP6)*

En definitiva, la motivación de los profesionales que abordan la realidad de la delincuencia juvenil, está enmarcado en la existencia de valores humanos, emocionales y personales que refuerzan positivamente su quehacer, siendo clave la esperanza, la vocación, el amor por lo que se hace, el compromiso en la construcción de sociedad y una alta sensibilidad humana; lo que les ha posibilitado conectar asertivamente con las complejas realidades de los jóvenes, evidenciando la integralidad en el abordaje y la adquisición de procesos terapéuticos que lo ha llevado a comprender la necesidad de tener un pensamiento limpio, libre de etiquetas, prejuicios, para de esta manera favorecer a los procesos de atención en intervención y su funcionalidad.

Por otro lado, la tercera pregunta que se realizó hacía alusión a ¿Que ha significado para usted trabajar en la atención a esta población? En las respuestas dadas por los profesionales, se abre un constructo de reflexiones personales, a partir de las vivencias, saberes y sentires que se han configurado en el transcurso de los años y se trajeron como memorias al dar las diversas respuestas; reconociendo que los profesionales que han intervenido y abordado los procesos de atención con esta población son considerados agentes de cambio en las realidades que abordan cotidianamente. En relación con esta categoría, traigo un fragmento de Fals Borda en el que se enuncia

*El ser también se encuentra en la razón poetizante en la que se deposita el sentimiento. De manera que, sentir también es pensar, por eso las sensaciones que se están percibiendo en el aquí y el ahora son vivencias y modos de vida, por ende, cuando se logra pensar con el sentimiento nos entregamos a la capacidad de valorar la existencia, no desde el logos sino desde el pathos, un sentimiento que también es lenguaje y como tal es acepción del mundo. (Rincon, 2015, p.185)*

Para la presentación de esta categoría se logró condensar los sentipensares de los profesionales, con relación a lo que ha significado el trabajo de intervención en la fundación, considerándose como un cumulo de aprendizaje constantes y mutuos. Durante las entrevistas se evidenciaron emociones significativas al exteriorizar las respuestas, reconociendo que ha sido enriquecedor el poder incidir en el abordaje de esta problemática, atribuyendo características en el que se han convertido en referentes de apoyo en la vida de los adolescentes y jóvenes, quienes están inmersos en exclusión y marginación característica de la sociedad, lo que los sitúa en escenarios de desventaja, que los estigmatiza, asumiendo unas etiquetas negativas por su comportamiento criminal y antisocial.

Para la presentación de los sentires y saberes relacionados con el trabajo profesional, se representa en este colibrí, construyéndose de forma simbólica a partir de la información recolectada, entendiendo que el colibrí significa desde una mirada mística la concepción de los valientes guerreros, que van transmitiendo mensajes a las almas, caracterizados por poseer una agilidad inigualable y tener claridad hacia qué rumbo dirigirse para encontrar su objetivo, haciéndolo con rapidez, certeza y precisión. (Neomexicanismos en FB, 2019)

A continuación, en la siguiente imagen se condensan las palabras que a partir del análisis que se realizó del discurso de los profesionales logran dar significado, siendo categorías axiológicas que encierran los sentires, vivencias y reflexiones arrojadas, que dota a la investigación, de un valor intersubjetivo, en el que se definen los aprendizajes obtenidos desde procesos de transformación en lo que participa y son liderados por la institución. Siendo clave la unicidad de la experiencia profesional con el aprendizaje y enriquecimiento personal que confiere la oportunidad de intervenir en el campo humano y contribuir en el abordaje de poblaciones en situación de vulnerabilidad



Figura 16. Significados y sentires de la intervención profesional.

Por otro lado, se da paso al análisis de la siguiente categoría “implicaciones que se generan al intervenir con jóvenes en conflicto penal”, en medio de la investigación surgió una cuestión importante para incluir, que hace referencia a los factores de estrés laboral que surgen en el trabajo que desarrollan los profesionales en la fundación; para analizar esta categoría, se hizo una pregunta orientadora, en el que se identificaron algunos elementos que dan paso a este fenómeno del estrés, para ello se partió de la descripción de los riesgos psicosociales a los que se exponen los profesionales por las altas demandas y complejidades en la atención, así como la implicancia emocional y personal que en muchos casos les exige el trabajo que realizan.

Para profundizar en esta variable se entiende como estrés laboral al “deterioro o agotamiento producido por la demanda excesiva a los recursos físicos y emocionales. En el personal cuya capacidad de reacción se encuentra desbordada y agotada, se produce una intensa repercusión en su medio familiar y social” (Mendez, 2004, p. 300).

Para el caso de los profesionales psicosociales de la institución, de los seis que se entrevistaron, en su totalidad afirmaron que alguna vez han sentido factores estresores durante su actividad laboral, sin embargo, estas situaciones están relacionadas con las demandas de los jóvenes a partir de sus situaciones de vulnerabilidad, sumado a la estructura organizativa en las obligaciones contractuales, exigidas por el lineamiento y la institución.

Como elementos en común se sustrae que los profesionales asumen la existencia de cargas emocionales latentes en los procesos que llevan a cabo, siendo necesario tener herramientas para afrontar las complejas situaciones que diariamente viven en la atención a los jóvenes; mencionando que son recurrentes las situaciones conflictivas en las que se tiene que mediar y negociar al interior de la institución, en los espacios grupales que se desarrollan con la población, relacionado con el consumo de sustancias psicoactivas, muchos de los jóvenes asisten a los espacios pedagógicos bajo los efectos alucinógenos ocasionados por la injerencia de drogas, lo que conlleva la aparición de comportamientos agresivos, desafiantes con sus compañeros y familiares, así como la presencia de armas, en el que el profesional debe asumir un rol de autoridad y lograr mediar la entrega de las mismas, para el cumplimiento de las normas en la institución.

Asimismo, se presentan situaciones en el que profesional puede sentir temor e inseguridad en la intervención, ya que los profesionales visitan los contextos de los jóvenes por su propia cuenta, es decir no existen escenarios de seguridad en el acompañamiento de estas actividades por parte de la institución, ni en los espacios de tensión en los que el profesional afronta las crisis emocionales por parte del joven, la familia, que constantemente ve en el profesional soporte y apoyo para la solución de cualquier situación. Así como también, situaciones directas con el comportamiento límite e inestable que presentan algunos de los adolescentes y jóvenes dentro de la institución, por ejemplo, se mencionaron:

*En un caso específico tuve que afrontar a un chico que me estaba apuntando con un cuchillo en la cara, que me entregara el elemento porque no podía estar con ello en la institución, fue un evento que ponía en riesgo mi vida, a la semana de eso tuve una pesadilla y no tuve un acompañamiento frente a eso, son varios casos en los que tenemos que lidiar con cargas emocionales muy fuertes, y no existe un acompañamiento humano, por parte de la institución, ya que se asume la naturalidad de esas situaciones en el trabajo que realizamos. (EP4)*

A continuación, se estructura las diferentes categorías y descriptores que los entrevistados expresaron durante la entrevista, a partir de la variable relacionada con el estrés laboral y los factores asociados al mismo, a partir de las experiencias de atención e intervención que llevan a cabo en la fundación. Sin embargo a nivel general, estos factores están asociados la deficiencia de estrategias de afrontamiento por parte de la institución y el sistema de responsabilidad penal, que no garantiza espacios protectores al profesional desde el acompañamiento psicosocial y humano que se requiere en estos escenarios de acción; así como también las constantes exigencias institucionales de las autoridades competentes que construyen los lineamientos y directrices en la atención de la población, lo que dificulta los procesos de intervención y el tiempo destinado.

Tabla 5. Factores de estrés laboral

<b>ESTRÉS LABORAL PERCIBIDO POR LOS PROFESIONALES DEL AREA</b>	
<b>FACTORES ESTRESORES</b>	
<i>Alta demanda en la atención de problemáticas de los adolescentes, jóvenes y sus familias.</i>	<p>Conflictos familiares recurrentes acompañados de violencia y agresividad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Población consumidora de drogas, lo que asocia eventos negativos consigo mismos y su entorno, conductas e ideación suicida.</li> <li>• Situaciones de consumo al interior de la institución.</li> <li>• Crisis de ansiedad y permanencia en calle resultado del consumo excesivo de drogas.</li> <li>• Limitaciones en el tiempo de atención y deficiencia en las redes institucionales que acompañan la respuesta de problemáticas</li> <li>• Violencia en los entornos en el que los jóvenes viven.</li> <li>• Riñas callejeras, amenazas de muerte y situaciones de lesiones a los jóvenes.</li> <li>• Ingreso a la institución con armas, drogas e incumplimiento de los acuerdos de convivencia.</li> <li>• Riesgos a su integridad y a su vida</li> </ul>
<i>Falta de escenarios de seguridad por parte de la institución</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existe acompañamiento institucional a las visitas realizadas por los profesionales a contextos de riesgo.</li> <li>• La realización de requisas a la población por parte del equipo profesional.</li> <li>• Atención directa con población bajo lo efectos de las drogas y armados, estando el profesional frente a frente sin mayor acompañamiento.</li> </ul>
<i>Ausencia de acompañamiento psicosocial y terapéutico para los profesionales.</i>	<p>Afectaciones emocionales por la demanda de problemáticas que atender y la limitación de los tiempos de atención.</p> <p>Cargas emocionales a partir de las historias de vida y situaciones que presentan los jóvenes y sus familias.</p> <p>Alteraciones en la comunicación y los estilos de relacionamiento que tienen los jóvenes en espacios</p>



### **ESTRÉS LABORAL PERCIBIDO POR LOS PROFESIONALES DEL AREA**

	grupales.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de espacios de escucha y soporte emocional profesional ante las adversidades que se presentan.</li> <li>• Sentimientos de frustración ante los retrocesos en los procesos de los jóvenes.</li> </ul>
<i>Solicitudes extenuantes operativas e institucionales</i>	<p>Auditorias de evaluación por parte del ICBF. (absurdas solicitudes que ponen en riesgo la calidad del servicio por la falta de un documento o firma)</p> <p>Elaboración constante de informes de seguimiento para los juzgados; demandas del lineamiento que no tienen sentido.</p> <p>Mayor prioridad a las obligaciones operativas que a las prácticas de los procesos.</p>

En relación a la última categoría, que hace alusión a los factores de estrés asociados a la realización de informes y actividades operativas, es evidente que es parte de las obligaciones contractuales y del proceso que se realiza, sin embargo según lo expresado por los profesionales, las exigencias respecto a ello se hacen cada vez mayor, siendo múltiples informes los que se realizan, no existiendo herramientas en la institución que optimicen la elaboración de los mismos informes, realizándose a mano cada mes, seguido de los informes de seguimiento para las audiencias, más los informes de valoración, informes extraordinarios, remisiones etc.; siendo estos documentos los que tienen más relevancia al momento de las auditorias y evaluación de los procesos, lo que en ocasiones obstaculiza los procesos de atención, ya que el tiempo es limitado, dando prioridad a la actualización de la información de las carpetas de atención periódicamente.

#### **3.1.2 Objetivo específico #2**

Identificar las necesidades emocionales y factores de riesgo que tiene la población adolescente perteneciente al programa de libertad vigilada, a partir de los conocimientos, valoraciones y diagnósticos que tienen los profesionales psicosociales.

## ¿Cuáles son los factores de riesgo y las necesidades emocionales de los adolescentes y jóvenes de FAS?

Para dar resultado a este segundo objetivo, se tuvo en cuenta la segunda dimensión de la entrevista que hacía referencia, a las percepciones y saberes de los profesionales, respecto a las necesidades emocionales y los factores de riesgo de la población atendida, en esta medida se analizaron las respuestas dadas a las preguntas en mención, relacionando el marco discursivo de los profesionales, quienes logran evidenciar estas dimensiones, en los procesos de diagnósticos y valoraciones con la población, del mismo modo la institución nos brindó algunos informes de diagnóstico, donde se lograba evidenciar +el concepto global del estado inicial del individuo, al ingresar al programa en la fundación, tomando en cuenta como variable principal los factores de riesgo, el desarrollo emocional y las carencias que de estas se desglosan.

En este orden de ideas, empezaremos definiendo lo que se entiende por necesidad, a partir de los planteamientos del autor Manfred Max Neef, quien en su teoría de desarrollo a escala humana, enuncia que estas necesidades revelan de la manera más apremiante el ser de las personas, ya que se logran materializar como carencia y potencialidad, ya que en el reconocimiento de estas se potencia el compromiso, la movilidad y motivación de las personas para la búsqueda de posibilidades diferentes que transformen sinérgicamente estas necesidades; es de esta manera que mediante el reconocimiento de las experiencias de intervención de los profesionales, han logrado concluir que se puede ver la necesidad, como una posibilidad de aprendizaje en el área del desarrollo emocional de estos adolescentes y jóvenes. (Max-Neef , *et al*, 1986)

Para dar una construcción categórica de las necesidades emocionales que existen en la población atendida; en primer lugar se logra descifrar que en el transcurso de los años los profesionales se han interesado por identificar las múltiples factores que sustentan la conducta delictiva, evidenciándose en las historias de adolescentes y jóvenes que han ingresado a la institución; existiendo unas variables que crean, mantienen y refuerzan la delincuencia juvenil, sin duda partiendo del componente multifactorial que motiva la existencia del comportamiento delictivo, no existiendo una unívoca causa. De las entrevistas se resalta estas ideas mencionadas:

*En la actualidad pienso que la delincuencia juvenil ya no depende tanto de la crianza, antes dependían de la crianza y de su genética, sí quizás de lugar de estudio un poquito y de sus amigos otro poquito, pero ahora dependen de la genética, de la crianza, de los amigos, del lugar estudio, de las redes sociales, del contexto social; todo está amalgama que se forma, esta cantidad de elementos que se integran... buscan también dominar o generar grupos de personas que vayan en contra de muchas cosas, incluyendo las normas sociales, entonces ese sentirse libres en contra*

*de la norma les hace observar el mundo, como un enemigo y por eso obviamente están de una forma beligerante la mayor parte del tiempo. (EP6)*

Sin duda, se evidencia en la recolección de información factores de riesgo determinados que son recurrentes y caracterizan a algunos de los jóvenes que ingresan al sistema de responsabilidad en la ciudad de Bucaramanga. Diferentes autores han determinado que la mejor forma de abordar este fenómeno es desde un enfoque preventivo en la etapa más crítica de desarrollo, la adolescencia. (Pueyo , 2004). A continuación, se estructuran los factores de riesgo identificados en el dialogo establecido con los profesionales:



Figura 17. Factores de riesgo de los adolescentes y jóvenes pertenecientes a FAS

La grafica anterior, nos permite acercarnos a los factores que inciden en la aparición de comportamientos delictivos, haciendo referencia a la población que ingresa en medida no privativa de la libertad, al programa de libertad vigilada de la Fundación, estos factores han sido identificado de manera recurrente por los profesionales en la etapa de ingreso y en las valoraciones pertinentes que se realizan desde las diferentes áreas psicosociales, que posibilitan dimensionar la situación que caracteriza cada joven en esta etapa inicial, para la construcción del proceso de intervención en relación a la dimensión personal, familiar y social.

Por otra parte, dentro de estos factores de riesgo, se quiere hacer énfasis a las necesidades emocionales, entendiendo que “el estudio de los procesos emocionales ha ido demostrando su importancia para comprender la adaptación de los seres humanos a los distintos contextos en los que se desenvuelven, siendo especialmente relevante la influencia de las emociones en el comportamiento social” (Villanueva , *et al*, 1997). Siendo estos déficits a nivel emocional, factores influyentes que se asocian a las dificultades en su desarrollo prosocial y como se relacionan consigo mismos, los otros y su entorno.

De esta manera, llegamos a un apartado de gran relevancia para el estudio, tomando en consideración una serie de categorías en el discurso de los profesionales que dan un conocimiento de las necesidades emocionales percibidas, siendo la identificación de estas, la oportunidad de priorizar en una atención que propenda al desarrollo emocional en los procesos de atención, tomando relevancia la relación que tienen las emociones en la conducta delictiva y como estas influyen en el desarrollo humano del individuo; teniendo en cuenta lo postulado por diferentes autores que enuncian:

*Otras variables emocionales características de un menor infractor es la dificultad que tienen para regular sus emociones, así como la presencia de respuestas de ansiedad en su repertorio de conductas, pues diversas investigaciones han comprobado que existe una conexión entre las vivencias de tensión y la tendencia a cometer determinados delitos, especialmente, los violentos.* (Mayorga, 2018, p. 120)

A continuación, se estructura una tabla con las diferentes necesidades emocionales, extraídas del discurso de los profesionales psicosociales y lo evidenciado en los informes de valoraciones brindados por la institución, dando respuesta al segundo objetivo de la investigación; siendo la organización de estas variables una posibilidad de definir a nivel general un perfil emocional de los jóvenes que ingresan al programa, en donde se determina en cuales de estas necesidades hay que priorizar desde las acciones de intervención que se planean que den respuesta a esta necesidad, para que sean aprendidas y entrenadas en los procesos de intervención dirigidos a estas áreas de aprendizaje, logrando un desarrollo en competencias emocionales que tenga forma y estructura; evidenciando en los profesionales

que es una temática transversalmente aplicado por la mayoría, quienes tienen muy internalizado la relevancia del desarrollo emocional como una alternativa para prevenir la reincidencia y generar procesos más conscientes y profundos en el ser del individuo.

Tabla 6. Necesidades emocionales de los adolescentes y jóvenes.

PROFESIONAL PSICOSOCIAL	NECESIDAD EMOCIONAL	DESCRIPTORES
Entrevistado #1(EP1)	Afecto y de cuidado.	“Principalmente de afecto y cuidado por parte de sus figuras de autoridad como estas no sólo me refiero a papá y mamá sino la persona que haga parte de su núcleo familiar o cuidador del joven”
		“El cuidado queda asumido por otras personas, porque la madre se dedica a buscar el sustento económico, a trabajar a todo el tiempo hay una falta de supervisión, cuidado y afecto” (EP4)
		“incluso con figuras paternas ausentes, en las cuales mama tiene que hacer las veces de papa y mama asumiendo estos roles” (EP5)
Entrevistado # 2 (EP2)	Conocimiento y reconocimiento emocional	<i>“Parte desde aceptar la emoción, no existe un conocimiento de sus emociones, ni siquiera los padres lo saben, se supone que ese manejo emocional es regulado por su familia, pero la realidad es otra, en la familia ya existen antecedentes de violencia, de consumo de drogas, de conflictos que no han sabido como resolverlos”.</i>
	Autocontrol y regulación emocional	<i>“Entonces la rabia se apodera de ellos y en los casos que he visto el entorno y la familia es quien educa en esa regulación emocional”. “sí tiene un conflicto con alguien está ligado a la venganza o el reaccionar negativamente, demostrando la violencia.”</i>
	Autoestima y autoconcepto positivo Autoconfianza	<i>“Ingresa con una estima de sí mismo muy baja, sienten que no son buenos para nada, que no van a poder cambiar, eso no les permite verse, ni reconocerse”.</i>

PROFESIONAL PSICOSOCIAL	NECESIDAD EMOCIONAL	DESCRIPTORES
<b>Entrevistado # 3 (EP3)</b>	Escucha y comunicación empática	<i>“Los chicos por sus formas de hablar, por su jerga, de entrada, pueden llegar a ser estigmatizados y eso obstaculiza muchas veces la comunicación por parte de un interlocutor, es decir hay personas que simplemente se cierran a la banda para poder interactuar con los jóvenes y eso hace que los jóvenes carezcan de espacios en donde los escuchen y orienten”</i>
	Participación	<i>“Necesidades de participar de ser visibles desde otra forma, desde el mismo ejercicio de ciudadanía.”</i>
<b>Entrevistado #4 (EP4)</b>	Tolerancia a la frustración	<i>“Esa dificultad de expresar adecuadamente sus emociones cuando tienen algún inconveniente, pues recurren a sentimientos de rabia que se mezclan con la violencia y el consumo de spa, que hacen de alguna manera evadir esa realidad con la que ellos entran en conflicto”</i>
<b>Entrevistado # 5(EP5)</b>	Educación emocional	<i>La dificultad a la vez del reconocimiento emocional, entonces debido las carencias afectivas y la falta de espacios de comunicación y orientación adecuada por su familia, hay una dificultad en el reconocimiento de sus emociones y por tanto en la gestión y el manejo de estas.</i>
		<i>“Han aprendido a gestionarla teniendo en cuenta lo que han vivido específicamente, pienso también que los jóvenes desde niños tienen los que son de estratos más bajos, tienen quizás muchas menos posibilidades de gestionar adecuadamente sus emociones, o sea nacen con un sesgo de posibilidad diferente de gestionar emociones” (EP6)</i>
<b>Entrevistado # 6(EP6)</b>	Aceptación y reconocimiento	<i>“La necesidad de sentirse importante y la necesidad obviamente de hacer parte de algo”</i>
		<i>“Cuando los jóvenes están en un proceso de adaptación, necesitan ser reconocidos necesitan sentirse importantes, necesitan ser aceptados”</i>

PROFESIONAL PSICOSOCIAL	NECESIDAD EMOCIONAL	DESCRIPTORES
	Empatía	<p><i>“Estáramos hablando de entender o de ponernos en el lugar de la otra persona, en este sentido cuando entiendo a la otra persona y la veo como un otro con emociones....</i></p> <p><i>“cuando el otro es un igual tiene una significancia diferente sí, pienso que las personas anulan al otro para poderlo agredir, anulan al otro para poderlo atacar, y eso hace que se racionalicen esas acciones que conllevan a generar daño”</i></p>
	Vocabulario emocional	<p><i>“...Pero este otro que tiene muy pocas palabras cuando se siente maltratado o que le dicen algo que no le gusta, pues su reacción va ser un golpe porque no tiene palabras para gestionar la emoción, entonces este niño que ha crecido en este ambiente obviamente ya está en un estado desfavorable de gestión de emociones”</i></p>
	Afrontamiento	<p><i>“Para ellos es normal que cada fin de semana se droguen, que alguien en su barrio muera o que su familia se agarre a golpes una vez a la semana, o que el papa no llegue con lo de la comida, que la mama los insulte, entonces todas esas cosas que hacen parte de su normalidad es lo que contribuye a que se mantengan sus situaciones negativas.</i></p>

### 3.1.3 Objetivo específico # 3

Conocer los enfoques y herramientas terapéuticas de intervención utilizadas por los profesionales psicosociales para el desarrollo de competencias emocionales de los adolescentes y jóvenes pertenecientes al programa.

“Es un encuentro que solidariza la reflexión y la acción de sus sujetos encauzados hacia el mundo que debe ser transformado y humanizado”  
(Freire, 1989)

Para dar respuesta a este objetivo, se partió de la entrevista semiestructurada realizada, tomando como eje las siguientes preguntas, espacio en el que los profesionales compartieron sus saberes y herramientas que aplican en el trabajo y desarrollo de estrategias para el desarrollo de competencias emocionales y el acompañamiento en los procesos de los adolescentes y jóvenes en conflicto penal, a continuación, se enuncian las preguntas relacionadas con esta variable:

- ¿Referencie los enfoques terapéuticos o modelos de intervención empleados en la atención con los jóvenes?
- ¿Cuál es su objetivo de intervención en los procesos de atención que realiza?
- ¿Como potencializa su conocimiento profesional para el desarrollo emocional de los jóvenes en los procesos de atención que realiza?

Sin embargo, se toma como base lo referente al plan de atención institucional diseñado por la Fundación De Apoyo Social, en el que se enmarca que la intervención con esta población parte de un enfoque holístico que permite la articulación de los enfoques humanista, sistémico y construccionista social, donde el ser humano, la persona, el sujeto cobra un valor significativo en la búsqueda del SER; excluyendo todo enfoque reduccionista y unidireccional, siendo necesario para la intervención asumir el todo con las interacciones que en él se dan, de manera que el cambio en una de ellas ocasiona el cambio en todas las demás y en el sistema total. (Fundacion de Apoyo Social, 2019)

En este sentido, se hace referencia a que las acciones e intervenciones que se desarrollan en el marco de los procesos de atención están orientadas por lo contenido en el “Lineamiento técnico modelo de atención para adolescentes y jóvenes en conflicto con la ley -SRPA”, en el cual se presenta un marco conceptual, que se fundamenta en las etapas, enfoques y principios de atención en relación con la normatividad internacional y nacional.

Sin embargo, la población que ingresa al programa exige del uso de diferentes herramientas y estrategias que aporten al mejoramiento de los procesos de intervención, evidenciando en las entrevistas con los profesionales, que la fundación cuenta con espacios de capacitación constante que les brinda herramientas y técnicas terapéuticas para el desarrollo de competencias emocionales y el fortalecimiento del trabajo individual con los adolescentes y jóvenes. Tomando como eje fundamental que:



*Los adolescentes y jóvenes son el centro del proceso de atención, protagonistas de su construcción subjetiva y de sus identidades, en capacidad de incorporar, rechazar, dialogar o transgredir aspectos de la socialización que han recibido de quienes constituyen su sistema de vínculos afectivos significativos, sus redes familiares y sociales, e incluso de los actores institucionales". (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2020)*

De esta manera, se reconocen los diferentes objetivos que tienen los profesionales en los procesos de intervención, junto al conocimiento de los enfoques y técnicas que utilizan en sus atenciones, las cuales por una parte están orientadas a procesos autónomos en el quehacer específico y los componentes que estructura el lineamiento para cada área profesional, siendo un equipo que está conformado por diferentes profesiones que se integran interdisciplinariamente para la ejecución de los procesos.

Para abordar estas variables de análisis, se realizó la siguiente tabla, que nos muestra los objetivos de intervención, destacados por los profesionales, a partir de su experiencia de intervención en el desarrollo de competencias emocionales; asimismo la tabla que le precede, pretende recoger los diferentes enfoques y técnicas de intervención aplicados en el marco de los procesos; evidenciando en el análisis, que existen diversas estrategias y técnicas que se aplican a los procesos, destacando que en algunos profesionales se relacionan las mismas técnicas u enfoques, como otras herramientas terapéuticas que no utilizan todos, de ahí se reconoce que existe autonomía en las estrategias a utilizar, pero no existe una estructura o programa específico para el desarrollo de competencias emocionales en los procesos, de manera sistemática e integrada que se direccionen a los mismos objetivos y estrategias de intervención.

A continuación, se exponen los objetivos de intervención mencionados por los profesionales, haciendo una valoración de estos, se logra evidenciar que son de amplia magnitud, lo que abarca distintas temáticas que no se profundizan y se trabajan de manera general, obstaculizando de esta manera el alcance de resultados efectivos y beneficiosos para la población; por otra parte, no se identificó en los profesionales como objetivo principal la posible disminución de la reincidencia, aunque se puede inferir que el manejo de las temáticas que se resaltan puede estar implícita; asimismo se reconoce la existencia de unos componentes para la atención que son dados por el ICBF, que deben tenerse en cuenta para el desarrollo de los procesos, pero en muchos casos las demandas y necesidades son otras, lo que implica nuevos objetivos para la intervención o replantearse los existentes.

*Tabla 7. Objetivos de la intervención profesional*

<b>PROFESIONAL PSICOSOCIAL</b>	<b>OBJETIVO DE INTERVENCIÓN</b>
EP1	Reconocimiento y gestión de sus emociones.
	Promover el afecto y cuidado.
EP2	Reconocimiento de habilidades y capacidades para el fortalecimiento del proyecto de vida.
	Autoconocimiento y regulación emocional.
EP3	Gestión emocional para la toma de decisiones asertivas en los jóvenes.
	Incrementar habilidades de autocontrol y expresión de situaciones.
EP4	Fortalecimiento del vínculo familiar.
	Manejo de la comunicación asertiva.
EP5	Facilitar procesos restaurativos y sensibilizar sobre las acciones de daño en el comportamiento delictivo.
	Resignificar las experiencias de los jóvenes y tomar conciencia de nuevas formas de ser, hacer y estar en sociedad.
EP6	Que los jóvenes salgan de la falsa normalidad en la que se encuentran y se movilicen a otras perspectivas en sus posibilidades.

## Entre Enfoques, Técnicas y Estrategias Para La Atención

Tabla 8. Enfoques y herramientas de intervención

Profesional Psicosocial	Enfoque sistémico	Enfoque biopsicosocial	Enfoque acción sin daño	Enfoque restaurativo	Enfoque humanístico	Terapias de tercera generación	Terapia racional, emotivo conductual	Terapia cognitivo conductual	Terapia breve	Neurolingüística
EP1	X	X					X	X		
EP2						X	X			
EP3	X	X	X	X		X				
EP4	X	X				X				
EP5	X	X			X					
EP6	X			X		X			X	X

En relación con experiencias de investigación y estudios revisados, se comprende que el uso de estos enfoques y técnicas, constituyen modelos relevantes que tienen como propósito el poder impactar en el pensamiento y en el sistema de creencias de los adolescentes y jóvenes, generando procesos de acercamiento y conexión emocional en donde se logre entender en su complejidad al individuo, saber cómo funciona, lo que piensa, su percepción del mundo, cómo comprende a los demás, entender esas particularidades que van a permitir crear espacios de cercanía y comunicación ; perspectivas que constituyen modelos relevantes en la atención. Logrando con estas técnicas y herramientas tener una incidencia positiva en los diferentes factores de riesgo que son latentes en esta población.

### 3.1.4 Objetivo específico # 4

Develar las ventajas, logros, retos, y limitaciones de los profesionales psicosociales del programa en el desarrollo de competencias emocionales, para la prevención de la reincidencia delictiva.

## **Develando la importancia del desarrollo en competencias emocionales**

En este apartado, se resumen las principales percepciones de los profesionales en relación con el objetivo de la investigación, para ello se realizan preguntas que ponen en el centro las ventajas, logros, retos y limitaciones de los profesionales del programa, en el desarrollo de competencias emocionales para la prevención del comportamiento delictivo.

En este último objetivo específico trazado, se tomó como base de análisis una serie de preguntas que respondían a la dimensión “percepción de las ventajas, logros, retos, y limitaciones del desarrollo en competencias emocionales” dentro de la entrevista realizada, este apartado posibilitó la reflexión, el intercambio de experiencias y el poder entretejer los saberes significativos que tienen los profesionales en el trabajo con jóvenes en conflicto penal y de qué manera ha influido los procesos de educación emocional que han llevado a cabo.

En esta primera sesión, se evidenciaron los puntos en común, en relación con las ventajas que tiene el desarrollo de competencias emocionales en los procesos de intervención, partiendo de que la emoción es “una reacción subjetiva al ambiente, que está influida por la experiencia y tiene una función adaptativa, resaltando de esta manera la importancia que tienen las emociones en el comportamiento de un menor infractor” (Graña& Rodríguez, 2010 p.75).

Diferentes estudios han comprobado la hipótesis de que, a mejores indicadores de competencias socioemocionales, menor riesgo de involucrarse en conductas disociales. Al respecto, Arce, Fariña y Vázquez (2011) encontraron que existe una relación progresiva entre las incompetencias sociales y los comportamientos antisociales y delictivos. Siendo de esta manera uno de los objetivos principales que más se trazan algunos de los profesionales en los procesos de intervención. (Ruvalcaba, *et al*, 2012).

En el caso de Bucaramanga, los jóvenes y adolescentes que ingresan a la fundación de apoyo social presentan un perfil similar, en el que se correlacionan factores determinantes que tienen como consecuencia, un desajuste socioemocional en su desarrollo, teniendo como referente los múltiples factores que acompañan la comprensión del hecho delictivo; sin embargo se hace una aproximación relacionada con las necesidades emocionales anteriormente descritas; es por ello que los jóvenes construyen un sesgo diferente en el manejo de sus emociones y cómo han aprendido a relacionarse consigo mismos y su entorno al que pertenecen, para ello se toma como referente lo descrito por un profesional quien mencionaba:

*“Ahí comprendemos que todo inició mal para un pelado contraventor, si la familia no tuvo la posibilidad adecuadamente de relacionarse con él, o quizá lo hizo, pero fue más fuerte la sociedad, pero fue más fuerte el sitio estudio, fueron más fuerte los amigos o fue más fuerte las redes sociales, porque muchas veces hemos visto jóvenes que tienen una familia proactiva, con elementos positivos y el joven es rebelde y está*

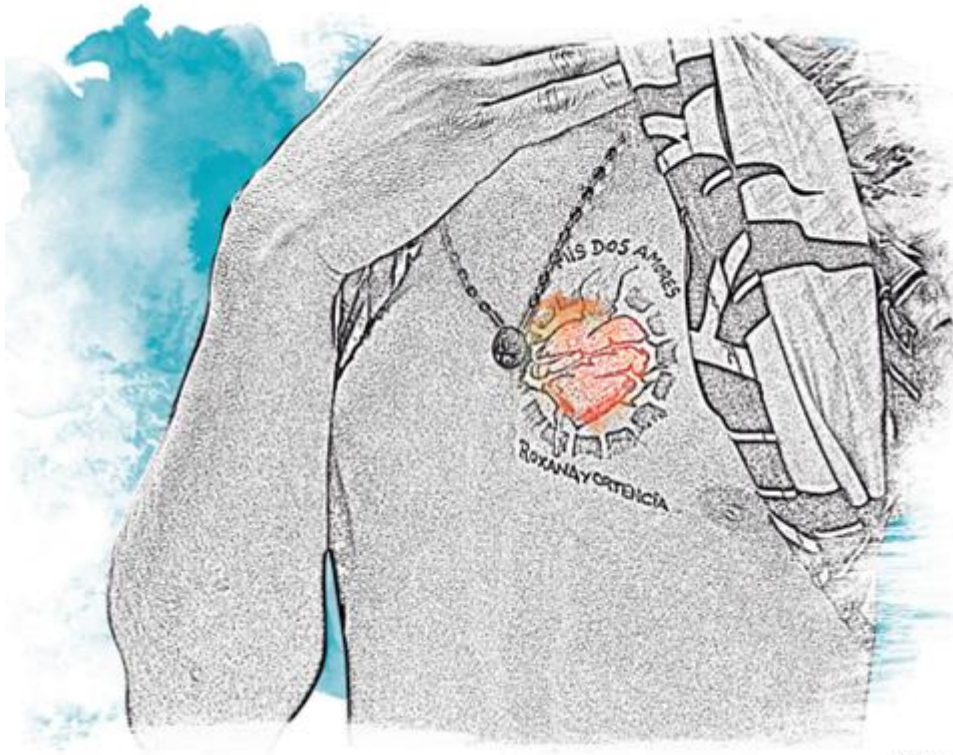
*metido en muchos problemas; entonces ahí lo que sucede es que fue más fuerte el entorno, la multidimensionalidad que tiene el proceso de vida del joven”.* (EP6)

De esta manera, se pretende organizar la información recolectada, evidenciando en las diferentes respuestas la importancia que tiene el desarrollo de competencias emocionales como fuente de aprendizaje, para transmitir a los procesos que se llevan a cabo con los jóvenes, aglutinándose diversas intervenciones que han contribuido en la modificación de algunas conductas y comportamientos de la población. Por otro lado, se logró construir dialógicamente, propuestas de comprensión y proposición, para favorecer a los procesos de intervención, ya que se mencionan limitaciones en relación con el trabajo en el área emocional, lo que impide la materialización generalizada de acciones específicas que puedan aminorar la reincidencia delictiva.

A continuación, se organiza la información en la siguiente gráfica, teniendo como fundamento principal las respuestas de los profesionales, para el análisis de la información se realizó una extracción de las principales percepciones que se denotan en el discurso, en relación a las categorías de estudio planteadas; se hace preciso mencionar que estos escenarios en el que se plantean cuestiones, abren la posibilidad de diálogos conscientes y reflexivos, que pueden contribuir a los procesos que se realizan actualmente en el marco institucional, considerando que el desarrollo emocional es un factor decisivo para el mejoramiento de esta realidad, en el que se aborde temas como la empatía, el manejo de impulsos, el control de la ira, la toma decisiones, el autoconcepto entre otras dimensiones, para el abordaje de este fenómeno en la ciudad de Bucaramanga.

DESARROLLO DE COMPETENCIAS EMOCIONALES			
VENTAJAS	LOGROS	LIMITACIONES	RETOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprender a gestionar las emociones para reaccionar positivamente ante las dificultades que se les presenta.</li> <li>- Favorece a la toma de decisiones y a la comunicación asertiva</li> <li>- Toma de conciencia de su comportamiento, sus acciones frente al daño que generan las conductas delictivas.</li> <li>- Fortalecer el carácter y manejar la presión de pares negativos.</li> <li>- Descubrir otras posibilidades de relación consigo mismos y con el mundo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Se evidencian avances en los informes de seguimiento de cada joven, a partir de mejoras en su comportamiento, relación familiar y la construcción de acciones en pro de su desarrollo.</li> <li>-Cambios en los pensamientos y apertura a las actividades que se desarrollan.</li> <li>-Disminución o nulidad en el consumo de sustancias psicoactivas</li> <li>-Acciones de reparación de los daños generados</li> <li>-Relaciones empáticas con su medio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Desinterés en el aprendizaje de competencias emocionales</li> <li>-Baja corresponsabilidad familiar en los procesos</li> <li>-Debilidad en las redes y servicios estatales</li> <li>-Inexistencia de escenarios de participación y desarrollo en el contexto.</li> <li>-División y desorganización en los equipos psicosociales al aplicar estrategias de intervención.</li> <li>-La inexistencia de programas o metodologías establecidas en la institución para el desarrollo emocional..</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Construir un programa de desarrollo en competencias emocionales, en el que se definan la metodología y la ruta de intervención a implementar por la fundación.</li> <li>-Implementación de estrategias e instrumentos de evaluación de los procesos que se realizan con los jóvenes y adolescentes.</li> <li>-Desarrollar escenarios de interlocución con otras entidades que trabajen con la población, para enriquecer las experiencias exitosas de atención.</li> <li>-Articulación con empresas y entidades públicas para el desarrollo laboral y productivo de los jóvenes y sus familias</li> </ul>

Tabla 9. Ventajas, logros, limitaciones y retos.



Fotografía: TDH (2005)

Figura 18. Fotografía Cetics (Mineducación, 2016).

## ***CUARTO CAPÍTULO***

# **PRINCIPALES CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

*“Cuando usted hace algo que le gusta, entonces busca que eso que hace funcione, qué eso que hace sea real”.*

*Jose López-Trabajador Social FAS*

En este apartado, se pretende resaltar las principales conclusiones que nos arrojó la investigación, siendo el desarrollo de este estudio una oportunidad para profundizar, comprender y analizar el fenómeno de la delincuencia juvenil, desde la dimensión multifactorial que se deriva del comportamiento delictivo; tomando en consideración las experiencias de atención e intervención de los profesionales psicosociales de la Fundación de apoyo social, espacio en que se construyeron escenarios dialógicos y reflexivos, resignificando el enfoque preventivo, pedagógico y restaurativo que se utiliza en el abordaje con la población.

En primera medida, con este estudio se establece la importancia que tiene el desarrollo de competencias emocionales de adolescentes y jóvenes en conflicto penal; con base en teorías de diferentes autores como Redondo, Pueyo y Fariña e investigaciones preliminares descritas en el marco referencial, siendo sumamente relevante para la comprensión del fenómeno, lo que aporta una revisión teórico y analítica de esta variable; asimismo, estos autores asumen la premisa de que los adolescentes y jóvenes con comportamientos delictivos presentan unos factores de riesgo a nivel personal y emocional que los llevan a la comisión de conductas punitivas; existiendo diferentes estudios en el que los autores han profundizado en dicha problemática, reconociendo que se presentan dificultades en los “modos de pensar y de sentir de los jóvenes (distorsiones cognitivas y justificaciones de los delitos o carencia de empatía), como también carencias experimentadas por el individuo en términos de apoyo prosociales que incluyen elementos decisivos en su desarrollo”(Redondo, Martínez& Pueyo, 2012)

Por otra parte, es oportuno precisar que la prevención de la delincuencia juvenil, requiere diferentes etapas de acompañamiento, siendo relevante una temprana atención emocional en la infancia, como en el inicio de la adolescencia, donde se logre impactar en el desarrollo de competencias socioemocionales y en el entrenamiento de habilidades para la vida, para de esta manera propiciar un ajuste psicológico positivo en la vida del menor, partiendo de que el comportamiento delictivo es aprendido y por ende desaprendido, siendo significativas las acciones transformadoras de las diferentes instituciones y programas que acompañan la vida de los adolescentes y jóvenes en conflicto social y penal.

En consecuencia, con este estudio se buscó abordar la importancia del reconocimiento y la gestión emocional para la prevención de la conducta delictiva y las consecuencias que se derivan por la ausencia de aprendizajes en esta área esencial en la vida de los jóvenes ;siendo de suma importancia considerar en los procesos de atención, el reforzamiento y adquisición de estas competencias, que pueden ser aprendidas y adaptadas; también se logró evidenciar que para los profesionales psicosociales es de vital importancia su abordaje y la forma en cómo influyen en la vida de los adolescentes y jóvenes.

De esta manera, se logró percibir que es fundamental sensibilizar a los profesionales que atienden esta problemática, por medio de una metodología en el que se lleven a cabo capacitaciones terapéuticas periódicamente, cualificando de esta manera al personal que aborda e incide directamente con la población; reconociendo que en la fundación se generan



procesos de sensibilización, a partir de la enseñanza de modelos psicológicos, terapias de tercera generación y vivencias personales, en donde se aborda el manejo emocional, basándose en la propia experiencia del profesional, constituyéndose como una transmisión de conocimientos enriquecedora desde un marco comunicativo y relacional asertivo con los jóvenes y los procesos que se llevan a cabo.

Respecto a la dimensión de apoyo prosocial, se destaca por los autores e investigaciones revisadas que, para prevenir la reincidencia, es necesario que se brinde apoyo y reconocimiento a nivel familiar, escolar, comunitario y social, siendo una categoría preponderante al momento de evidenciar conductas disruptivas en la población adolescente quienes en su proceso de crecimiento necesitan de un desarrollo positivo basado en el afecto y en la potencialización del ser.

Otro elemento que se resalta en este estudio, es la identificación de necesidades o déficits emocionales, partiendo de carencias relacionadas con el afecto, apoyo, y reconocimiento por parte de los cuidadores de los jóvenes, dentro de estas necesidades, se resaltan los vínculos débiles a nivel familiar, antecedentes negativos en sus procesos de crianza, que construyen formas beligerantes de relacionarse en sociedad; reconociendo en los jóvenes a nivel general, la existencia de rasgos asociados a su personalidad relacionados con la: impulsividad, baja tolerancia a la frustración, autoestima negativa, poca empatía en sus relaciones interpersonales, situaciones de violencia y desconocimiento de sus emociones para de esta manera tener responsabilidad en la toma de decisiones.

Por consiguiente, se hace valioso el trabajo que ejecuta la fundación, en el acompañamiento a jóvenes que ingresan a esta medida no privativa de la libertad, siendo el objetivo principal, el despliegue de iniciativas pedagógicas con un enfoque preventivo, en las que se enfrente, transforme y mejoren las realidades de los jóvenes y se logren construir escenarios positivos para hacer, ser y estar en sociedad. Es evidente, valorar como la fundación se convierte en un referente de apoyo prosocial y afectivo para los adolescentes y jóvenes, en sin duda un escenario vinculante donde se sienten reconocidos, aceptados e incluidos. Las distintas herramientas de intervención posibilitan la construcción de confianza, cercanía y redes de apoyo que les permiten potenciar sus habilidades y capacidades e iniciar procesos de mejora en todas las instancias en las que participan.

En este sentido, se identificaron desafíos en el proceso de intervención que se realiza con la población por parte de los profesionales, inicialmente existen dificultades en la materialización de los objetivos y propósitos que se plantean en los lineamientos de atención por parte de la estructura estatal que conforma el SRPA y el ICBF, de la cual se rige la Fundación al ofrecer los programas de atención brindados a los jóvenes que son remitidos a la modalidad de libertad vigilada, sin duda hay una estructura inamovible que piensa los procesos, el talento humano, los recursos destinados, el tiempo para llevarse a cabo, siendo en ocasiones ambiciosos, reduccionistas y asistenciales a partir de la complejidad que abarca el fenómeno de la delincuencia juvenil.

Por otra parte, a nivel institucional se evidencio el interés y motivación de los profesionales psicosociales que fueron entrevistados, siendo el trabajo con esta población un reto constante, cargado de pasión, dedicación y compromiso, lo que ha permitido el cumplimiento algunos de los objetivos que se plantean en la intervención. Aunque durante la investigación, se reconocen factores estresores, como la carga emocional que este trabajo implica, siendo muy alta la demanda de situaciones conflictivas, que los profesionales responden desde sus atención directa y psicosocial; sin embargo, se evidencia que el tiempo es limitado, priorizando el lineamiento de SRPA, a las exigencias en informes, y cuestiones administrativas, lo que resta el tiempo de intervención, también se evidencio que quienes direccionan estos procesos a nivel nacional, no son conscientes de lo que implica el trabajo con esta población, estableciendo exigencias, en el que pareciera que se focaliza en la cantidad de atendidos y no en la calidad que se espera de los servicios prestados. Asimismo, la deficiencia en las redes institucionales que dan soporte a las múltiples situaciones de los jóvenes obstaculiza los procesos y avances de estos. (salud, educación, participación ciudadana etc), en el que no se articulan las demandas y necesidades de los jóvenes con el estado, existiendo una fragilidad democrática que interrumpe la satisfacción de las necesidades y las garantías necesarias para construir sociedad.

En efecto, a partir de los diálogos contruidos con los profesionales psicosociales, se llegó a la conclusión que si bien, el desarrollo de competencias emocionales s de gran importancia, ya que favorece notoria y significativamente a la vida del joven, evidenciando ventajas en la praxis profesional, donde se han generado procesos en la adquisición de habilidades y competencias relacionadas con la capacidad de escucha, asertividad, empatía, expresión de emociones, resolución de conflictos, autoestima, toma de decisiones positivas, etc. Siendo, necesario priorizar en el abordaje de esta área, desde la creación de programas específicos destinados principalmente al desarrollo emocional; ya que se identificó que los procesos que existen en el programa de Fundación, le apuesta a diversos temas, siendo el impacto de todos más mínimo, que si se destinaran acciones concretas, estipuladas y organizadas en rutas de atención específicas, que favorecieran a los adolescentes y jóvenes que ingresan con un mayor déficit en esta área personal y que estos programas notoriamente pueden mejorar positivamente el cambio de comportamientos y conductas disruptivas.

Asimismo, se concluye que para el caso de Colombia, el abordaje emocional no puede ser la única estrategia para la atención, ya que se reconoce durante toda la investigación la multidimensionalidad de este fenómeno; considerando que el conflicto penal, hunde sus raíces en una violencia estructural, que reproduce diariamente un círculo de violencia ante las adversidades, precariedad, exclusión y vulneración de derechos de muchos de los jóvenes que ingresan a la fundación, siendo necesario que el trabajo se desarrolle articulado con garantías plenas en materia de derechos y con acciones de emprendimiento que favorezca en la estabilidad socioeconómica de los jóvenes y sus familias.

En este orden de ideas, se logra visibilizar la necesidad de la construcción de propuestas individualizadas de acuerdo con las necesidades en todos los escenarios del sujeto, fortalecer su inserción educativa y laboral, con un verdadero acceso a bienes y servicios

sociales. Del mismo modo en el diseño de intervenciones que le apuesten a la teoría del modelo del no modelo, expuesto por Fariña, quien “propone que no es posible reducir el comportamiento humano, entre éste el comportamiento antisocial, a un único modelo explicativo, sino que cada contexto y cada caso precisa de la asunción de un modelo específico que se ajuste al mismo” el criterio más importante para determinar el progreso de un menor en un programa de intervención es, precisamente, la disminución significativa de ese riesgo de reincidencia (Arce & Fariña , 2005, p.75).

Asimismo, se destacan las características y particularidades que están inmersos en el fenómeno de la delincuencia juvenil, dependiendo del territorio o lugar en el que es estudiado, para el caso de Bucaramanga, se devela en este estudio, el labor de la Fundación de apoyo social, siendo considerada un actor importante que emprende acciones transformadoras en aras de propiciar un acompañamiento psicosocial, contribuyendo a la prevención de futuros delitos y a la permanencia en la carrera delictiva, evidenciando datos relevantes al seguimiento de la población que ya egreso de la institución, proceso que se está adelantando que brindo al estudio, un bosquejo general en donde la mitad de la población egresada en el 2018, han identificado como resultados favorables, un porcentaje bajo en la variable de reincidencia; sin embargo se identificó que las oportunidades para el desarrollo de su proyecto de vida es limitado, siendo mínimo el porcentaje de los jóvenes que continúan estudiando, o están trabajando de manera formal en alguna empresa.

En definitiva, el objeto de intervención del fenómeno de la delincuencia juvenil implica considerar tanto cogniciones, como comportamientos, donde se logre trascender a nivel individual, para que de esta forma se pueda impactar el nivel social, considerando los planteamientos de Arce y Fariña quien enuncia “que, al margen del individuo, están implicados otros factores contextuales, en este caso el familiar. De este modo una intervención limitada únicamente a nivel individual, que deje al margen el nivel sociofamiliar facilitara recaída” (Fariña& Vilariño, 2010, p.85). Siendo un referente fundamental para la formulación de propuestas, que se ejecuten frente al desarrollo de competencias emocionales, en donde se tengan en cuenta la construcción de escuelas de educación emocional junto a las familias, siendo necesaria la corresponsabilidad y la reciprocidad en los procesos llevados a cabo. Ambas cuestiones son imprescindibles para la mejora paulatina de la no reincidencia en el comportamiento delictivo de los adolescentes y jóvenes que ingresan a los programas de atención.

Para finalizar, el proceso llevado a cabo durante esta investigación, a la luz de la experiencia de los profesionales, se hizo posible el acercamiento a una realidad complejizada, sentida y creciente que afecta la construcción de paz en la sociedad y confronta las historias de vida de los adolescentes, jóvenes y sus familias; quienes por múltiples causas ingresan al sistema penal y derivan sus conductas de situaciones de violencia, estigmatización y conflicto social. Por lo tanto, se sugiere la continuidad de procesos de investigación interdisciplinar que brinden mayores elementos para la detección temprana de la motivación delictiva, en los diferentes escenarios, relacionado al reconocimiento de los factores preponderantes que influyen directamente en los jóvenes que cometen delitos y los que no, cuando están en las

mismas condiciones sociales en la ciudad de Bucaramanga, evidenciando procesos académicos insuficientes, en relación al abordaje de esta temática, que exige de múltiples miradas, sistematizaciones creativas de los procesos a nivel nacional que se estén llevando a cabo y estudios de evaluación de impactos que den una visión objetiva y realista de las estrategias que actualmente se llevan a cabo para la atención del fenómeno.



Figura 19. Fotografía Cetics. (Mineducación, 2016).

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

*“Poder facilitar el proceso de toma de conciencia, de cuáles son los estados emocionales recurrentes en los cuales ellos y ellas transitan, para poder a partir de estos implementar todo un proceso de gestión emocional, que les permita tomar decisiones de cambio y también de bienestar”.*

*Magaly Núñez- Trabajadora social FAS*

- Acosta, M. (2015). Adolescentes con comportamientos delictivos de los municipios de Rionegro, Marinilla y La Ceja: algunas características para su comprensión. *Kenosis*, 3(5).
- Andrews , D. A., & Bonta , J. (s.f.). *The Psychology of Criminal Conduct. 2010, Quinta .* Cincinnati OH. US: Anderson Publishing Co.
- Arce , R., & Fariña , F. (Enero de 2005). *researchgate*. Recuperado el 2020, de [https://www.researchgate.net/publication/276394415\\_Modelos\\_explicativos\\_robustos\\_del\\_comportamiento\\_delictivo\\_e\\_implicaciones\\_para\\_la\\_intervencion](https://www.researchgate.net/publication/276394415_Modelos_explicativos_robustos_del_comportamiento_delictivo_e_implicaciones_para_la_intervencion)
- Arce , R., & Fariña , F. (2007). Teorias de riesgo de la delincuencia. una propuesta integradora. En F.J Rodriguez y C. Becedoniz (Coords. 37-46. Oviedo: Servicios de Publicaciones del Principado de Asturias .
- Arce , R., & Fariña , F. (2010). Diseño e Implementación del Programa Galicia de Reeduación de Maltratadores: Una Respuesta Psicosocial a una Necesidad Social y Penitenciaria. *Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid*, 19(2), 153-166. Recuperado el 2020, de <http://scielo.isciii.es/pdf/inter/v19n2/v19n2a07.pdf>
- Arce , R., Fariña , F., & Vasquez , M. J. (2011). Grado de competencia social y comportamientos antisociales, delictivos y no delictivos en adolescentes. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 43(3), 473-486. Recuperado el 2020, de <http://www.scielo.org.co/pdf/rlps/v43n3/v43n3a07.pdf>
- Arce , R., Seijo , D., Fariña , F., & Mohamed-Mohand,, L. (2010). Antisocial behavior in adolescents: Social risk and natural developmental trajectory. *Revista Mexicana de Psicologia*, 27(2), 127-142. Recuperado el 2020
- Arce, R., & Fariña , F. (2009). Media la inteligencia emocional en el comportamiento antisocial de los menores? Un Estudio de Campo. *ResearchGate*. Recuperado el 2020
- Arguello Garcia , A. (2012). Proceso de Intervencion Profesional de trabajo social en el programa Nuevo Amanecer de la Fundacion de Apoyo Social. Bucaramanga. Recuperado el 2020
- Bandura , A. (1987). *Pensamiento y acción: Fundamentos sociales*. 651. Barcelona: Martinez Roca.
- Bickel , A. (2005). *cepalforja*. Recuperado el 2020, de [http://www.cepalforja.org/sistem/documentos/ana\\_bickel-la\\_sistematizacion\\_participativa\\_para\\_descubrir\\_los\\_sentidos\\_y\\_aprender\\_de\\_nuestras\\_experiencias.pdf](http://www.cepalforja.org/sistem/documentos/ana_bickel-la_sistematizacion_participativa_para_descubrir_los_sentidos_y_aprender_de_nuestras_experiencias.pdf)
- Bisquerra , R. (2004). *Metodologia de la investigacion educativa .* Madrid : La Muralla.

- Bisquerra Alzina , R., & Perez Escoda , N. (2007). Las Competencias Emocionales . *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 10, 61-82. Recuperado el 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/706/70601005.pdf>
- Bisquerra Alzina, R. (2003). Educacion Emocional y Comeptencias Basicas para la vida. *Revista de Investigación Educativa*, 21(1), 7-43. Recuperado el 2020, de <https://revistas.um.es/rie/article/view/99071/94661>
- Bonilla Ovallos, M. E., & Jaimes Vargas , S. L. (2017). Parches, Pandillas y Sistema Educativo en Bucaramanga: EL reto de la inclusion. *Revista Eleuthera*, 17(3), 31-51.
- Colom Bauzá, J., & Fernández Bennassar, M. d. (2009). Adolescencia y Desarrollo Emocional en la Sociedad Actual. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 1(1), 235-242. Recuperado el 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832320025.pdf>
- Consejo Superior de la Judicatura. (2020). *Ramajudicial*. Recuperado el 2020, de <https://www.ramajudicial.gov.co/documents/10228/1559849/Contenido+Sistema+Penal+para+Adolescentes.pdf/08ff6d1e-21c4-40d0-a77c-947679157158>
- Constitucion Politica de Colombia. (2020). Artículo 44. Recuperado el 2020, de <https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-44>
- Constitucion Politica de Colombia. (2020). Artículo 45. Recuperado el 2020, de <https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-45>
- Daros , W. R. (2002). redalyc. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, XIV(1), 73-112. Recuperado el 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/259/25914108.pdf>
- Ferriz , L., Sobral, J., & Gómez-Fraguela, J. (enero de 2018). Empatía y delincuencia juvenil: Un meta-análisis sobre la relacion. *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud*, 9(1), 1-16. Recuperado el 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6323802>
- Fundacion de Apoyo Social. (2019). Proyecto de Atencion Institucional. Bucaramanga.
- Garro Viscarret , J. J. (2007). Modelo y metodos de intervencion en Trabajo Social. 328. Alianza Editorial.
- Goleman , D. (1995). Emotional Intelligence. New York: Bantam Books .
- Goleman, D. (1998 ). Working with emotional intelligence. New York : Bantman.
- Graña Gómez, J. L., & Rodríguez Biezma, M. J. (2010 ). AGENCIA DE LA COMUNIDAD DE MADRID PARA LA REEDUCACIÓN Y REINSERCIÓN DEL MENOR INFACITOR.
- Guadian Fernandez , A. (2007). El Paradigma Cualitativo en la Investigación Socio-Educativa. San Jose Costa Rica .

- Hernandez Arteaga , I. (2012). 57Investigación cualitativa: una metodología en marcha sobre el hecho social. *Rastros y Rostros*, 14(27). Obtenido de <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/ra/article/view/444/449>.
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar . (2020).
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2006). Código de la infancia y la Adolescencia. (L. 1. 2006, Recopilador) Recuperado el 2020 , de <https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/codigoinfancialey1098.pdf>
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2006). *ICBF*. Recuperado el 2020, de <https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/codigoinfancialey1098.pdf>
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2009). *ICBF*. Recuperado el 2020, de <https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/conpes-3629-srpa.pdf>
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2020). *ICBF*. Recuperado el 2020 , de <https://www.icbf.gov.co/bienestar/observatorio-bienestar-ninez/tablero-srpa>
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2020). *ICBF*. Recuperado el 2020, de [https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/lm15.p\\_lineamiento\\_tecnico\\_modelo\\_de\\_atencion\\_para\\_adolescentes\\_y\\_jovenes\\_en\\_conflicto\\_con\\_la\\_ley-srpa\\_v4\\_0.pdf](https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/lm15.p_lineamiento_tecnico_modelo_de_atencion_para_adolescentes_y_jovenes_en_conflicto_con_la_ley-srpa_v4_0.pdf)
- Instituto de Bienestar Familiar. (2020). Manual Operativo de las Modalidades que atienden medidas y sanciones del proceso judicial SRPA. Bogotá .
- Jimenez Ornelas , R. A. (2005). *redalyc*. Recuperado el 2020 , de <https://www.redalyc.org/pdf/112/11204310.pdf>
- Keane , J. (2000). Reflexiones sobre la violencia,. 61-62. (J. L. Puerta, Trad.) Madrid : Alianza Editorial . Recuperado el 2020
- Martínez Iglesias, A. I. (2016). Factores de riesgo de la conducta antisocial en menores en situación de exclusión social. Madrid. Recuperado el 2020, de <https://eprints.ucm.es/38850/1/T37674.pdf>
- Max-Neef , M., Elizalde , A., & Hopenhayn , M. (1986). Desarrollo a Escala Humana Una opción para el futuro .
- Mayorga, E. (2018). *Estudio de la Conducta Antisocial y/o delictiva en una muestra colombiana de adolescentes de protección y responsabilidad penal*.
- Mejía, J. (2004). Sobre la investigación cualitativa, nuevos conceptos y campos de desarrollo. *Investigaciones sociales* , 277-299.
- Mendez, J. (2004). Estrés laboral o síndrome de "burnout" . *Acta Pediátrica de México* .
- Mineducación. (2016). *Lineamientos para la prestación del servicio educativo en el marco del SRPA*. Bogotá: Mineducación.



- Morales Córdova, H. (2008). Factores asociados y trayectorias del desarrollo del comportamiento antisocial durante la adolescencia: implicancias para la prevención de la violencia juvenil en américa latina. *Interamerican Journal of Psychology*, 42(1). Recuperado el 2020, de [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-96902008000100014](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-96902008000100014)
- Navarro-Pérez, J. J., & Pastor-Seller, E. (2016). Factores dinámicos en el comportamiento de delinquentes juveniles con perfil de ajuste social. Un estudio de reincidencia. *Elsevier Espana, S.L.U.*, 26(1), 19-27. Recuperado el 2020, de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1132-05592017000100019](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1132-05592017000100019)
- Negrón Cartagena, N. L., & Serrano García, I. (2016). Prevencion de delincuencia Juvenil: ¿que deben tener los programas para que sean efectivos? *Revista Interamericana de Psicologia/Interamerican Journal of Psychology (IJP)*, 50(1), 117-127. Recuperado el 2020, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28446021013>
- Neomexicanismos en FB. (2019). *neomexicanismos*. Recuperado el 2020, de <http://neomexicanismos.com/mexico-prehispanico/colibri-leyenda-significado-maya-azteca-almas-muertos/>
- Oliva Delgado, A., Antolín Suárez, L., Pertegal Vega, M. Á., Ríos Bermúdez, M., & Parra Jiménez, Á. (2011). Instrumentos para la evaluacion de la salud mental y el desarrollo positivo adolescente y los activos que los promueven. 1-292. (J. d. Salud, Ed.) Recuperado el 2020
- Oliva Alfaro , J. M. (2020). *Rodin*. Recuperado el 2011, de <https://rodin.uca.es/xmlui/bitstream/handle/10498/17873/Oliva%20Alfaro%2C%20J.M.%202012%20-%20Estudio%20se%20caso%20sobre%20educacion%20democratica%20en%20el%20IES%20La%20Caleta.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Organizacion Mundial de La Salud. (2020). Salud de la madre, el recién nacido, del niño y del adolescente. *Desarrollo en la adolescencia*. Recuperado el 2020, de [https://www.who.int/maternal\\_child\\_adolescent/topics/adolescence/dev/es/](https://www.who.int/maternal_child_adolescent/topics/adolescence/dev/es/)
- Oriz , M. E., Sepúlveda, S., & Viano, C. (2005). Análisis de los Programas de prevencion dirigidos a Jovenes infractores de la ley. Chile. Recuperado el 2020
- Parada Arango , J. M. (2018). Políticas de Seguridad y entornos violentos en Colombia y Mexico. *Capítulo 5. Sistema de Responsabilidad Penal de los Adolescentes en Colombia frente a la violencia estructural*, 147. Medellin . Recuperado el 2020, de [http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/100191/Políticas%20seguridad%20Col%20y%20Mex\\_libro%20completo.pdf?sequence=1#page=147\(cap%205\)](http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/100191/Políticas%20seguridad%20Col%20y%20Mex_libro%20completo.pdf?sequence=1#page=147(cap%205))
- Policia Metropolitana de Bucaramanga. (2015). Recuperado el 2020
- Procuraduría General de la Nación. (2012). Informe de vigilancia superior al sistema de responsabilidad penal para adolescentes año 2011. Acción preventiva 004 de 2011.

- Procuraduría Delegada para la defensa de los derechos de la infancia, la adolescencia y familia. Bogota. Recuperado el 2020
- Pueyo , A. A. (2004). Recuperado el 2020, de <https://drive.google.com/drive/folders/1XZKZ8dCW361VNdTVQgzHErWrz286q3uw>
- Rama Judicial. Republica de Colombia. (2020). *Rama Judicial*. Recuperado el 2020, de <https://www.ramajudicial.gov.co/web/portal-ninos-y-ninas/sistema-de-responsabilidad-penal-para-adolescentes>
- Ramirez , C. E. (2002). Pobreza en Colombia: Tipos de Medicion y Evolucion de politicas entre 1950 y 2000. *Scielo*, 18(85). Recuperado el 2020
- Ramos Muslera, E. A. (2015). Paz Transformadora y PArticipativa). *Primera* . Honduras. Recuperado el 2020
- Redondo Illescas, S. (2008). Individuos, sociedades y oportunidades en la explicación y prevención del delito: Modelo del Triple Riesgo Delictivo (TRD). *Revista Española De Investigación Criminológica*, 6, 1-53. Recuperado el 2020, de <https://reic.criminologia.net/index.php/journal/article/view/34>
- Rincon, J. (2015). Pensamiento crítico en Fals Borda: hacia una filosofía de la educación en perspectiva Latinoamericana. *Cuadernos de Filosofía Latinoamericana*, 171-203.
- Rodriguez Diaz , F. J., & Brngas Molleda , C. (Enero de 2007). Reincidencia de Menores infractores: Investigando factores de la problematica familiar. *ReserchGate*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Francisco\\_Rodriguez-Diaz/publication/281591161\\_Reincidencia\\_de\\_menores\\_infractores\\_Investigando\\_factores\\_de\\_la\\_problematika\\_familiar/links/5e7f486992851caef4a5db34/Reincidencia-de-menores-infractores-Investigando-facto](https://www.researchgate.net/profile/Francisco_Rodriguez-Diaz/publication/281591161_Reincidencia_de_menores_infractores_Investigando_factores_de_la_problematika_familiar/links/5e7f486992851caef4a5db34/Reincidencia-de-menores-infractores-Investigando-facto)
- Rubio , M. (2007). De la pandilla a la mara. Pobreza, educación, mujeres y violencia juvenil. 1(10), 1. (F. d. Universidad Externado de Colombia, Ed.)
- Ruedas M , M. J., Rios Cabrera , M. M., & Nieves Sequera , F. E. (2009). Epistemologia de la Investigacion Cualitativa. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 13(46), 627-635.
- Ruvalcaba Romero, N. A., Salazar Estrada, J. G., & Gallegos Guajardo, J. (2012). Competencias socioemocionales y variables sociodemográficas asociadas a conductas disociales en adolescentes mexicanos. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 5(1), 1-10. Recuperado el 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/4235/423539529002.pdf>
- Salguero , J. M., Fernandez Berrocal , P., Ruiz Aranda , D., Castillo , R., & Palomera , R. (2011). Inteligencia emocional y ajuste psicosocial en la adolescencia: El papel de la percepción emocional. *European Journal of Education and Psychology*, 4(2), 143-152. Recuperado el 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/1293/129322659005.pdf>

- Steinar , K. (2014). Las entrevistas en investigacion cualitativa. 2.
- Tavera Güiza, S. M. (2017). Propuesta de una política pública para la atención integral de adolescentes infractores reincidentes, reincidentes, aplicable en Bucaramanga. Bucaramanga. Recuperado el 2020
- Vielma Vielma , E., & Salas, M. (2000). Aportes de las teorías de Vygotsky, Piaget, Bandura y Bruner: Paralelismo en sus posiciones en relación con el desarrollo. 30-37. Merida: Educere.
- Vilariño , M., Amado , B. G., & Alvez , C. (2013). Menores infractores: un estudio de campo de los factores de riesgo. *Elsevier*, 39-45. Recuperado el 2020, de <https://www.elsevier.es/es-revista-anuario-psicologia-juridica-369-pdf-S1133074013700072>
- Villanueva , C. A., Villanueva , L., Clemente , R., & Adrian , J. (1997). Desarrollo Emocional y Competencia Social. 17-18.
- Villanueva Congote, J., Jaramillo Bernal , M. C., Sotomayor Carreño, E., Gutiérrez Congote, C., & Torres-Quintero , A. (2018). La salud mental en los modelos de atención de adolescentes infractores. Los casos de Colombia, Argentina, Estados Unidos y Canadá. *Revista Científica Javeriana*, 59(4). Recuperado el 2020

# ANEXOS

## Anexo 1. Guion de la entrevista

### TRABAJO FIN DE MÁSTER

*“Reflexiones sobre el desarrollo de competencias emocionales de adolescentes y jóvenes en conflicto penal: Una mirada del equipo de profesionales de la Fundación De Apoyo Social en Colombia.”*



DIMENSIÓN	PROFESIONAL PSICOSOCIAL
<b>Datos personales: nombre, edad, profesión, cargo.</b>	1. Hace cuantos años trabaja con jóvenes en conflicto con la ley?
<b>Área personal: conocimiento y experiencia profesional.</b>	2.. ¿Cuál ha sido su principal motivación para trabajar con esta población?  3. Que ha significado para usted trabajar en la atención a esta población?  4. En su experiencia con esta población usted ha experimentado estrés laboral. Explique las razones
<b>Saberes respecto a necesidades emocionales y factores de riesgo de la población.</b>	5. Qué factores de riesgo considera que tienen los jóvenes al ingresar al proceso de atención?  6. Mencione cuales son las necesidades emocionales percibidas en los jóvenes durante su proceso de valoración e intervención en el programa.
<b>Conocimientos y enfoques empleados en la intervención.</b>	7.¿Referencie los enfoques terapéuticos o modelos de intervención empleados en la atención con los jóvenes?  8¿Cuál es su objetivo de intervención en los procesos de atención que realiza?

---

## TRABAJO FIN DE MÁSTER

*“Reflexiones sobre el desarrollo de competencias emocionales de adolescentes y jóvenes en conflicto penal: Una mirada del equipo de profesionales de la Fundación De Apoyo Social en Colombia.”*



---

9. ¿Como potencializa su conocimiento profesional para el desarrollo emocional de los jóvenes en los procesos de atención que realiza?

**Percepción de las ventajas, logros, retos, y limitaciones en el desarrollo de competencias emocionales**

10. A partir de tu experiencia de atención de qué manera contribuye el desarrollo de competencias emocionales a la prevención del comportamiento delictivo. Argumenta

11. ¿Qué limitaciones has identificado en el desarrollo de competencias emocionales en los procesos de intervención?

12. ¿De qué manera evalúa la eficacia de sus procesos de intervención con relación al desarrollo de competencias emocionales en la fundación?

13. Enuncie que retos a nivel profesional se puede trazar en los procesos de atención para contribuir a la prevención de conductas delictivas.

## **Anexo 2. transcripción de entrevistas**

### **Transcripción entrevista a profesionales psicosociales FAS**

**Entrevistadora:** Investigadora

**Entrevistados:** Seis profesionales psicosociales que atienden procesos de intervención de adolescentes y jóvenes sancionados en medidas no privativas de libertad en la fundación de apoyo social.

**Descripción:** Se realiza las entrevistas en dos modalidades virtual y presencial; previamente se expone el propósito y los objetivos de la investigación, asegurándole a los participantes el principio de confidencialidad en el proceso realizado. También se abre la posibilidad de socializar los resultados al finalizar la investigación.

#### ○ **Entrevista # 1**

Profesión: psicóloga

Tiempo de experiencia: 2 años y medio

**Entrevistadora:** ¿Cuál ha sido su principal motivación para trabajar con esta población?

**Entrevistada:** Considero que en la adolescencia todavía se pueden modificar muchos comportamientos, siendo estas realidades cambiables si se logra atender con todas las herramientas en el mejoramiento de sus vidas; otra razón es que a veces son muchas las vulnerabilidades que tiene esta población y los riesgos a los que están expuestos, evidenciando el poco apoyo que en su mayoría los adultos no les ofrecen eso me motiva a trabajar con ellos.

**Entrevistadora:** ¿Qué ha significado para usted trabajar en la atención a esta población?

**Entrevistada:** Para mí ha significado reconocer que cada una de las personas que tienen dificultades, tenemos una responsabilidad como sociedad para que esas dificultades no afecten el desarrollo de cada una de esas personas y como sociedad, familia y estado, por eso considero que tenemos la posibilidad de modificar muchas cosas cuando se trabaja con la juventud.

**Entrevistadora:** ¿En su experiencia con esta población usted ha experimentado estrés laboral? Explique las razones.

**Entrevistada:** Si he experimentado, creo que se debe a la alta demanda que tienen los chicos, frente a un consumo de sustancias y las diversas problemáticas por las que ingresan, entonces como profesional pasamos a ser apoyo para ellos y sus familias, entonces eso demanda mucha atención, tiempo, en los diferentes escenarios que van necesitando del

acompañamiento, la demanda en la casa, solucionar el conflicto personal, social, acarrea el estrés laboral, en casos particulares que requieren mayor atención y es de complejo manejo.

**Entrevistadora:** ¿Qué factores de riesgo considera que tienen los jóvenes al ingresar al proceso de atención?

**Entrevistada:** Bueno no podría hablar de solo un tipo de factores, es multifactorial dentro de las causas hablaría de dificultades en las casas, en los hogares como violencia intrafamiliar consumo de sustancias por alguno de sus progenitores o bueno todo ese tipo de cosas, le pondría otro factor que influye y son los contextos de vulnerabilidad en los que se encuentran, muchos son invasiones o sitios que tienen poco acceso a las necesidades básicas como agua luz, tienen pocos recursos económicos, sin embargo no quiere decir que pues la gente que tiene ingresos un nivel adquisitivo alto no cometa delitos, pero en la institución los jóvenes que ingresan la mayoría provienen de estos barrios .Considero como factores de riesgo el consumo de sustancias psicoactivas y las familias desestructuradas a las que pertenecen los jóvenes, dificultades en el manejo del autoestima, el autoconcepto, las dificultades en el manejo de sus conflictos personales.

**Entrevistadora:** ¿Mencione cuáles son las necesidades emocionales percibidas en los jóvenes durante su proceso de valoración e intervención en el programa?

**Entrevistada:** Como necesidades emocionales evidencio de aceptación, de afecto por parte de sus figuras de autoridad como estas no sólo me refiero a papá y mamá sino la persona que haga parte de su núcleo familiar o cuidador del joven; igualmente la necesidad de pertenecer a algo en el que él sienta de lo que hace parte, que sea reconocido.

**Entrevistadora:** ¿Referencie los enfoques terapéuticos o modelos de intervención empleados en la atención con los jóvenes?

**Entrevistada:** Bueno Como la fundación es un operador del ICBF, nos regimos por los enfoques propuestos desde allí, que son el enfoque solidario y ecológico, que son lo que ellos tienen en el lineamiento y hacemos nuestras intervenciones. Principalmente uso técnicas de corte cognitivo conductual.

**Entrevistadora:** ¿Cuál es su objetivo de intervención en los procesos de atención que realiza?

**Entrevistada:** Bueno mis objetivos de intervención se ajustan a las necesidades de los adolescentes, pero primordialmente para mí es iniciar con el reconocimiento eee, con la gestión de emociones es lo más importante, porque si uno logra gestionar emociones entendiendo como reconocer, vivir y manifestar pues logra solucionar otras dificultades que uno percibe en los adolescentes y jóvenes.

**Entrevistadora:** ¿Como potencializa su conocimiento profesional para el desarrollo emocional de los jóvenes en los procesos de atención que realiza?



**Entrevistada:** Bueno pues asistiendo a capacitaciones que nos da el ICBF, diría yo que son de tipo informal, pero también uno como profesional se preocupa por hacer algún tipo de diplomado, especialización que aborden temáticas relacionadas con el adolescente; por otra parte, institucionalmente tenemos capacitaciones con el representante legal de la fundación cada ocho días, bueno antes del aislamiento preventivo, por el momento están suspendidas.

**Entrevistadora:** ¿A partir de tu experiencia de atención de qué manera contribuye el desarrollo de competencias emocionales a la prevención del comportamiento delictivo? Argumenta.

**Entrevistada:** Bueno, muchísimo, porque él tener conocimiento de mis emociones me permite saber de qué manera actuar en ciertas situaciones, además que las emociones son adaptativas entonces el conocer las emociones, saber, aprender cómo responder ante ciertas situaciones en las que los chicos se encuentren pues inmersos, también me permite tomar decisiones, las emociones nos llevan digamos que desde mi análisis, el buen ejercicio, la buena gestión de emociones me permite a mí tener una comunicación asertiva, tener unas buenas relaciones interpersonales, tomar decisiones en pro de mi proyecto de vida.

**Entrevistadora:** ¿Qué limitaciones has identificado en el desarrollo de competencias emocionales en los procesos de intervención?

**Entrevistada:** Las limitaciones que he identificado, es que los jóvenes no demuestra interés en el aprendizaje de estas competencias emocionales, no tienen una conciencia previa de ello así que no le dan el valor que se espera y que las emociones sean parte de su vida; la familia es otra limitación, para aprender a manejar la emoción, igualmente la familia a veces se muestra muy negligente en el ejercicio de reconocer que el chico cometió un error pero que aún necesita de apoyo, entonces la familia es una limitación importante y una limitación también es las pocas herramientas que tiene el estado en el proceso restaurativo de los chicos; por ejemplo hacemos un proceso con un chico pero es muy difícil decirle a un muchacho que ha tenido tantas necesidades, que de repente cambie su vida, cuando no tiene ofertas por parte del estado, no puede acceder a escuelas de cultura o de deporte de manera gratuita, y eso es otra limitación porque no les ofrecemos otros espacios, “yo no le puedo decir al chico salgase de pasárselas con el jibaro( expendedor) del barrio, pero no le ofrezco otros contextos, le digo que puede ir a la escuela deportiva a entrenar .

**Entrevistadora:** ¿De qué manera evalúa la eficacia de sus procesos de intervención con relación al desarrollo de competencias emocionales en la fundación?

**Entrevistada:** Mmm pues no tenemos algo que nos permita decir como evaluar procesos, no existe una estadística como tal, pero yo diría que es como lo primordial en la fundación, diría que es buena enseñamos a los chicos en la educación de sus emociones y al reconocimiento de estas, a darse cuenta de su situación actual y que plantee acciones para que pueda estar mejor. Igualmente se realizan informes de seguimiento evolutivo del proceso de los jóvenes que debe ser enviado a la autoridad judicial competente, teniendo el joven un folio con la historia de su atención al momento de ingreso en la fundación. La fundación no tiene un programa estipulado estándar de intervención, las capacitaciones si nos dan los tips de cómo

hacerlo mejor con los adolescentes, pero no tenemos un modelo de intervención, el profesional decide si lo usa o no lo usa, o si no lo quiere tomar en cuenta,

**Entrevistadora:** Enuncie que retos a nivel profesional se puede trazar en los procesos de atención para contribuir a la prevención de conductas delictivas.

**Entrevistada:** Como reto seria construir un modelo que nos permita gestionar las atenciones como con un protocolo que nos digan cómo hacer esto con los chicos, con relación al desarrollo de competencias emocionales, un programa concreto que se pueda desarrollar para todos los jóvenes y adolescentes. Otro reto, creo que es importante que tengamos una estadística de cuánto está sirviendo el proceso y cuánto no está sirviendo para con eso decir si es funcional o no es funcional lo que estamos haciendo, que no tenemos una variable que nos diga, ¡ay si entraron 30 y salieron 10 mejor que antes! Me parece un reto importante. Pienso que otro reto importante es transferir el conocimiento en muchos lugares del país, no sólo Bucaramanga en este caso Santander tiene jóvenes en conflicto con la ley sino todo el país de Colombia, entonces creo que sería un reto bonito hacer llegar esto a muchos lugares del país en el que se pueda abordar esta manera y sea un intercambio de experiencias.

○ **Entrevistada # 2**

**Profesión:** Licenciada en educación

**Tiempo de experiencia:** 3 años y medio

**Entrevistadora:** ¿Cuál ha sido su principal motivación para trabajar con esta población?

**Entrevistada:** Es la esperanza, no pierdo la esperanza de que todo los problemas que existen en la sociedad se pueden resolver, se puede reconstruir con ellos, yo creo que detrás de cada persona que comete un delito hay una historia y esa historia es una historia de dolor que tienen atrás, que se puede y me gusta saber que yo puedo contribuir a esa familia, a esa persona a sanar eso que tiene no resuelto, por lo cual empezó a involucrarse en situaciones delictivas. Igualmente, en este proceso me motiva el poder generar algún tipo de cambio frente a sus pensamientos con respecto a lo que pueden lograr dentro de su proyecto de vida.

**Entrevistadora:** ¿Qué ha significado para usted trabajar en la atención a esta población?

**Entrevistada:** Trabajar con esta población me llevo a un cambio de pensamiento total, porque la sociedad me ha llevado a naturalizar que el que comete un delito debe caerle toda la justicia y debe caerle todo lo malo y debe ser juzgado, porque en Colombia el que comete delitos es considerado como la escoria de la sociedad; entonces llegar a L fundación, me di cuenta que no es así, que las personas que tienen este tipo de comportamientos tienen mucho más por dar, así que ayudarle a esa persona a encontrar su valor, sus potencialidades, sus motivaciones y logren trazar otros caminos en su vida y poder repararse y reparar los daños cometidos. Para mí la fundación es lo mejor, me llevo a cambiar ese pensamiento punitivo, por uno restaurativo, desde la construcción y el dialogo. Igual a mi vida porque ha sido también un encontrarme conmigo misma, poder aceptarme a partir de las capacitaciones terapéuticas que tenemos, que parte del cambio personal, para poder llevárselo a los chicos desde la experiencia, porque me importa, la vida de cada uno de ellos.

**Entrevistadora:** ¿Qué factores de riesgo considera que tienen los jóvenes al ingresar al proceso de atención?

**Entrevistada:** El entorno y el contexto donde viven, también las relaciones, el grupo de pares con los que ellos mayormente se relacionan, el consumo de sustancias psicoactivas, los conflictos y amenazas a su vida por la violencia que hace parte de su cotidianidad, yo pienso que de pronto la poca atención que reciben de sus padres.

**Entrevistadora:** ¿Mencione cuáles son las necesidades emocionales percibidas en los jóvenes durante su proceso de valoración e intervención en el programa?

**Entrevistada:** Yo siento que le hace falta la escucha, la parte de la afectividad, la expresión de las de las emociones pues por parte y parte son como limitadas, también pienso que la falta de confianza de los mismos padres hacia sus hijos entonces eso genera vacíos a nivel emocional.

Parte desde aceptar la emoción, no existe un conocimiento de sus emociones, ni siquiera los padres lo saben, se supone que ese manejo emocional es regulado por su familia, pero la realidad es otra, en la familia ya existen antecedentes de violencia, de consumo, de problemas sociales que no han sabido como resolverlos. Entonces la rabia se apodera de ellos y en los casos que he visto el entorno y la familia es quien educa en esa regulación emocional, si tiene un conflicto con alguien está ligada la venganza o el reaccionar negativamente, no se deje, si no quiere pelear está mal visto, porque tiene que demostrarle al resto que pueden ser hombres, muy fuertes, pero demostrando la violencia; tampoco no hay un tema de autoconcepto o autoestima construido en cambio son chicos que han crecido con autoconcepto bajito, porque las familias en vez de potencializarlas o reforzarlas cosas buenas, lo que hacen en darle valor a lo negativo, reprocharles todo eso que hacen, entonces en lo que piensan de ellos se enuncia en el que son una basura y así se van a quedar, no hay nada que ellos consideran que puedan rescatar, ingresan con una estima de sí mismos muy baja, sienten que no son buenos para nada, que no van a poder cambiar, eso no les permite verse, reconocerse; tanto que para una mamá es más difícil reconocer las cosas positivas que tienen sus hijos, se les pregunta que les gustaría cambiar de sus hijos, salen muchas cosas que es desordenado, que consume, que es agresivo, que es un vago; pero que cosas buenas tienen sus hijos, y se remontan es al pasado antes de los 13 era amable, cariñoso pero ahora es un monstruo que construí pero ya no lo quiero, entonces no hay un reconocimiento de las cosas buenas de los jóvenes.

**Entrevistadora:** ¿Referencie los enfoques terapéuticos o modelos de intervención empleados en la atención con los jóvenes?

**Entrevistada:** Bueno en mis intervenciones me gusta la técnica la TREC (Terapia racional emotiva conductual, esa me encanta, esa es la que llevo a cabo, porque considero que las personas tendemos a enfocarnos en lo negativo, en el problema, que eso que hacen es imperdonable, pero no lo importante es poderlo ver y saber adecuadamente las preguntas y el proceso para darse cuenta de las situaciones y transformarlas, para poder verlo de otra manera y sanar. También utilizo la terapia de aceptación y compromiso, es super importante para salir del rol de víctima, para aceptar lo que hacen, asumir las situaciones y poder cambiar, pero es un darse cuenta personal.

**Entrevistadora:** ¿Cuál es su objetivo de intervención en los procesos de atención que realiza?

**Entrevistada:** Mi objetivo es el reconocimiento de las habilidades y capacidades de los chicos y que a través del reconocimiento pues ellos logran enfocarlo para generar algún tipo de objetivo para su proyecto de vida, en la parte ocupacional y obviamente en la parte educativa o su perfil vocacional con respecto alguna formación. Por otro lado, llegar a que el

joven se acepte, todo lo que tiene de sí mismo, sus creencias, sus marcos referenciales que lo hacen ser como es, me gusta ir primero a que reconozcan lo positivo y negativo, y en ese proceso de autoconocimiento sea amado por lo que es, como con las familias y los jóvenes, lo primero es que se acepten, porque todos quieren que los otros cambien, pero no se parte de sí mismos, por eso es necesario aceptarse a sí mismos y luego a los otros, para no estar esperando del otro y no sufrir, es importante la responsabilidad que adquiere de su cambio.

Hay que reconocer que el cambio viene de sí mismo, no por mi mamá, ni por mi novia. Igualmente, la regulación emocional, aunque es complejo porque es algo en lo que intervengo todos los meses en las atenciones, pero a veces no sé de qué manera llegar para que logren pensar antes de actuar, que logren tener unos segundos de racionalidad antes de reaccionar negativamente en ciertos escenarios, es complejo porque ellos son más de impulsos, de demostrar violentamente quienes son y vengar lo que les hacen. Igualmente son conflictos en el que se agreden con cuchillos y ponen en riesgo la vida misma.

**Entrevistadora:** ¿Como potencializa su conocimiento profesional para el desarrollo emocional de los jóvenes en los procesos de atención que realiza?

**Entrevistada:** Inicialmente nutriéndome de los conocimientos de gente que sabía, cuando ingresé a la institución tuve compañeros con mayor experiencia que me orientaban en el trabajo específico con esta población. Igualmente, la fundación nos capacita semanalmente, el representante legal de la fundación es psicólogo y nos orienta frente a estrategias para poder hacer intervenciones terapéuticas con los jóvenes a partir de sus necesidades y lograr generar estrategias alternativas, en donde se desarrollen procesos de comunicación basados en la pedagogía del amor; estos son los encuentros que más me han ayudado en la vida, porque el me enseñó a verme realmente sin lastima, sin compasión; que se puede construir y acompañar procesos. Lo más importante es ser consciente del darse cuenta y es lo que en mis intervenciones quiero trabajar con los jóvenes. Autorregulación emocional es lo que aprendemos constantemente en las capacitaciones, implantándonos nuevas formas de vernos y ver a los otros.

**Entrevistadora:** ¿A partir de tu experiencia de atención de qué manera contribuye el desarrollo de competencias emocionales a la prevención del comportamiento delictivo? Argumenta.

**Entrevistada:** ¡Es importantísimo! Porque ellos a través del reconocimiento de sus emociones lograr aprender una regulación de estas, entonces tiene mayor conciencia frente a su comportamiento, a su actuar y obviamente frente al daño que se le puede generar a la otra persona.

Para mí es básico que si usted sabe manejar la emoción y alcanza a pensar segundos antes de hacer algo pues no lo hace o lo hace con conciencia de las consecuencias que esto lo va a llevar sin justificaciones, me gusta verlo desde que si usted sabe manejar sus emociones, lo que piensa y lo que siente puede actuar de la mejor manera, lo único que veo difícil es el alto consumo de drogas con el que ingresan lo jóvenes entonces su actuaciones están ligadas a sus estados de consumo.

Pero estas habilidades les pueden ayudar a buscar un trabajo, estudiar, tener mayor carácter y no dejarse influenciar por el medio y por la presión de las personas que son sus referentes, porque lastimosamente la televisión colombiana los chicos sueñan con la vida del narcotraficante pablo escobar, siendo los fans de estas figuras, esto lleva a que los chicos se construyan imaginarios y una cultura de la plata fácil, de tenerlo todo fácil y arriesgando, para conseguir plata de esa manera.

**Entrevistadora:** ¿Qué limitaciones has identificado en el desarrollo de competencias emocionales en los procesos de intervención?

**Entrevistada:** Pues inicialmente se podría decir que los jóvenes se muestran resistentes frente al reconocer sus emociones y a poder aprender a regularlas y gestionarlas, también pienso que la familia es un factor que influye porque cuando se logran avances a nivel personal con el muchacho y se busca que se reflejen en la casa pues es ahí como que hay un choque porque si no hay un trabajo también pues de la mano con la familia o que con la gente que los rodea pues entonces se genera la frustración, entonces es cuando ellos pues retroceden en sus avances o en sus progresos.

El contexto es una limitación porque educa a los jóvenes, el televisor influye bastante porque ellos reproducen lo que ven y creen que esa es la forma de actuar, aunque este la voz de nosotros orientándoles, pero están los amigos, la familia que tienen, porque les dice piense antes de actuar, pero por otro lado los violentan y no saben comunicar, la conversación se vuelve amenaza, no existe una interacción asertiva, por eso la familia es una limitación, los amigos que vienen de familias iguales de problemáticas y violentas, todos llegan a consumir en el barrio y se construyen vínculos que refuerzan sus actuaciones negativas. Sin embargo la familia no es corresponsable con los procesos del joven y se quedan en que yo les doy un plato de comida y creen que esa es la manera de acompañar al joven.

**Entrevistadora:** ¿De qué manera evalúa la eficacia de sus procesos de intervención con relación al desarrollo de competencias emocionales en la fundación?

**Entrevistada:** En relación a la evaluación, se podría evidenciar en la forma como ellos piensan a generar apertura ante las intervenciones, exteriorizan sus pensamientos, sentimientos y lograr ver la institución como una red de apoyo, cuando digamos se vinculan en la parte educativa o cuando se vinculan a algún programa de formación ocupacional; cuando generan cambios a nivel familiar frente a sus comportamientos cuando asume compromisos, cuando empiezan digamos a manejar lo que es la cuestión del consumo de sustancias, se hacen consciente de las relaciones negativas que mantienen con sus pares y como estos los influyen en sus actitudes y comportamientos, en estas situaciones se empiezan a ver los cambios.

La forma de evaluarlos es conocer cómo se siente el joven durante el proceso y el tiempo que dura en la institución y lo vemos cuando los mismos problemas se repiten y el joven no actúa de manera distinta después de generar estrategias de cambio, pero eso lo evidenciamos mes a mes durante los informes de seguimiento y atención que se realizan. Aunque hay situaciones que se salen de control y es lo que más reforzamos, cuando el joven ha generado avances y tiene problemas con pares negativos y es agredido con una puñalada, y acompañar sus procesos emocionales para que el joven no venga o reaccione de la misma manera es complejo porque hay un imaginario generalizado cuando usted se deja de otros y pierde su reconocimiento en la calle.

**Entrevistadora:** Enuncie que retos a nivel profesional se puede trazar en los procesos de atención para contribuir a la prevención de conductas delictivas.

**Entrevistada:** Bueno yo considero, la necesidad de que existan más espacios dónde vayan los jóvenes a intervención con los papás o cuidadores en sus entornos, ya que en la institución como una dificultad se evidencia la no corresponsabilidad por parte de la familia en el proceso para el reconocimiento de sus emociones y ya digamos con su entorno que se relacione para trabajar frente a esto, frente al reconocimiento de sus emociones y la regulación. Otro reto sería a nivel estatal que existan programas, políticas públicas que les permitan a los jóvenes un espacio de resocialización en sus entornos, donde participen



asertivamente de actividades culturales, de ocupación asertiva del tiempo y sean líderes en su barrio.

Bueno, yo realmente tengo un pensamiento que a cada uno hay que tratarlo de una forma individual de acuerdo a su delito, a su caracterización, porque a veces yo quiero hacer mucho pero el tiempo no me da, las exigencias del programa no me lo permiten, me gustaría que existieran diferentes programas que los jóvenes pudieran integrarse y que responda a su problemática en específico, por ejemplo yo trabajar el manejo y resolución de conflictos, otro en drogas, abuso porque cada chico tendría su especialidad, hablar de un mismo idioma, como hacer el tema del mes que abarca otros aprendizajes. Para mí el reto es que el tiempo que nos dieran se lograra impactar más las realidades de los jóvenes, aunque antes de la pandemia se había iniciado una propuesta de grupos focales con temáticas específicas que iba arrancar super lindo, pero ahora nos limitamos a una llamada y abordar lo que se pueda por esa vía telefónica. Por último, otro reto es tener más herramientas terapéuticas y actualizar saberes para poder abordar todos los factores de esta problemática de la delincuencia juvenil.

### ○ Entrevistada # 3

Profesión: Trabajadora social

Tiempo de experiencia: 6 años

**Entrevistadora:** ¿Cuál ha sido su principal motivación para trabajar con esta población?

**Entrevistada:** Mi principal motivación, digamos ha tenido que ver cómo con la posibilidad de creer en nuevas oportunidades para los jóvenes es decir como que muchas veces los chicos que entran a estas instituciones por situaciones delictivas la sociedad lo señala como si no tuvieran de pronto potencial, es decir se quedan como ciudadanos estigmatizados y rezagados a un solo rol, entonces como que estos espacios les brindan la posibilidad de abrir su panorama de oportunidades y su panorama de desarrollo del mismo ser; entonces mi motivación fue esa, poder estar en un escenario donde se creyeran en segundas y terceras oportunidades para la gente y especialmente para los jóvenes que están en una etapa de su desarrollo donde la indecisión, digamos las conductas extremas priman y que no necesariamente cuentan con una orientación oportuna y pues yo quería estar digamos en ese nivel de orientación.

**Entrevistadora:** ¿Qué ha significado para usted trabajar en la atención a esta población?

**Entrevistada:** Para mí ha significado muchos retos y también muchas esperanzas porque finalmente es un trabajo digamos que contempla no solamente al joven en relación a su conducta delictiva sino el joven en relación a su contexto, a sus relaciones familiares, entonces es ampliar como el panorama reflexivo y también de acción frente a incorporar, diferentes estrategias que hayan o que exijan de pronto tener una atención mucho más integral y también sistémica, entonces para mí significa un reto digamos en el ejercicio del trabajo interdisciplinar, poder trabajar de pronto con otras áreas que nos permitan tener una comprensión mucho más amplia de las situaciones y conductas de los jóvenes, entonces para mí el trabajo ha significado eso, como un reto de poder reconocer que el trabajo social puede trabajar de forma sistémica con otras áreas para tener un trabajo de mucho mayor impacto.

**Entrevistadora:** ¿En su experiencia con esta población usted ha experimentado estrés laboral? Explique las razones.

**Entrevistada:** Yo identifico dos grandes factores que me generan estrés laboral en la fundación, uno de ellos fue la falta de escenarios de seguridad que propiciaran o brindaran algunas garantías para el ejercicio profesional, dado que algunos chicos llegaban bajo los efectos de sustancias psicoactivas, incluso armados y pues tenías que mediar frente a esa situación el cumplimiento de la norma, es decir entrar a negociar con el chico frente a su permanencia o no, dentro de los espacios institucionales cuando ingresaban bajo esos estados y esos elementos. Digamos que más que afrontar estas situaciones, era el estrés que se generaba a partir de la ausencia de acompañamiento en términos de seguridad que no se propiciaba dentro de la institución, era simplemente el profesional y el joven frente a frente. Lo otro es que yo he vivido varias situaciones de estrés bajo ese tipo, y no ha existido un acompañamiento psicosocial y humano por parte de la institución, cada vez que se afronta este tipo de situaciones queda el profesional de todas maneras afectado psicológica y emocionalmente. En un caso específico tuve que afrontar a un chico que me estaba apuntando con un cuchillo en la cara, que me entregara el elemento porque no podía estar con ello en la institución, a la semana de eso tuve una pesadilla y no tuve pues un acompañamiento frente a eso, son varios casos en los que tenemos que lidiar con cargas emocionales muy fuerte, pero no había un acompañamiento humano, porque los chicos y los padres de familia se alteran y tú te alteras.

El otro estrés que he experimentado, se vive a partir de las solicitudes extenuantes que exigen los lineamientos, desde un marco de evaluación que son peticiones absurdas dentro de un proceso de atención, donde evalúan la calidad de la prestación del servicio por una firma que falte en un informe, eso significaba la precariedad de la calidad del servicio en el que una cosa no tiene que ver con la otra y el posible cierre del programa, entonces estar todo el tiempo expuesto a ese estrés es un factor de riesgo psicosocial para el profesional. El estrés en el manejo de las relaciones laborales, aun así por ser profesionales del área humano, las relaciones no son tan favorables o las más respetuosas y eso generaba mal ambiente laboral, sumado a la carga laboral y a los temas de seguridad que acabo de mencionar también constituye a factores estresantes en el ejercicio profesional.

**Entrevistadora:** ¿Qué factores de riesgo considera que tienen los jóvenes al ingresar al proceso de atención?

**Entrevistada:** Bueno, como un factor de riesgo principal digo yo es el tema de la estigmatización también en la prestación del servicio, es decir por parte de la institución o por parte de los profesionales o de las personas que integran o prestan servicios en las instituciones, desde la persona que lo recibe inicialmente hasta las personas que realiza las labores de aseo y demás o administrativas, es decir se puede llegar si no tiene suficiente sensibilización a incurrir en actitudes digamos de exclusión hacia los jóvenes, eso por un lado; otro factor de riesgo siento yo, es la falta de acompañamiento familiar sin embargo Pues también muchas de las familias de los jóvenes pues por su situación económica se veía obligada y también por la falta de sensibilización a no estar tan presentes en el acompañamiento de los jóvenes haciendo un poco que el proceso fuera solamente de ellos, sin ninguna corresponsabilidad familiar y otro factor de riesgo, que considero que es muy latente para los jóvenes es de pronto la falta de escenarios de desarrollo, por ejemplo artísticos, culturales, y deportivos de mayor impacto o mayor continuidad y más allá de simples actividades de pronto sueltas y como una charla, un taller o un partido de fútbol, sino algo de mucha mayor continuidad que permitiera a los jóvenes, reconocer esas habilidades personales y poderlas potencializar también. Entonces creo que esa ausencia en el desarrollo, la ausencia de acompañamiento familiar y la estigmatización que se da a veces en los escenarios de intervención, creo que son esos tres para mí los factores de riesgo que pueden

tener un puente un impacto, lo suficientemente negativo como para prevenir futuras acciones delictivas por parte de ellos.

**Entrevistadora:** ¿Mencione cuáles son las necesidades emocionales percibidas en los jóvenes durante su proceso de valoración e intervención en el programa?

**Entrevistada:** Si, Bueno yo creo que una de las necesidades emocionales claras, era el tema de la escucha o comunicación empática es decir los chicos por sus formas, por su jerga, de entrada pueden llegar a ser estigmatizados y eso corta muchas veces la comunicación por parte de un interlocutor, es decir hay personas que simplemente se cierran a la banda para poder interactuar con los jóvenes y eso hace que los jóvenes carezcan de una persona que los pueda escuchar, orientar y creo que esa es una de sus necesidades, poder comunicar de forma más clara, cuáles son sus necesidades y tener un público o una audiencia que este con apertura de recibirlas, la familia muchas veces se cierra a escuchar cuáles son sus reclamaciones, de pronto solicitudes y también los entornos psicosociales o los entornos institucionales, también se pierde un poco porque puede ocurrir que no haya necesariamente esa apertura por parte del profesional que les atiende.

Digamos, como que esa esa necesidad emocional de ellos de ser escuchados, de ser comprendidos también se pierde, creo que eso es como en general la necesidad de ser comprendido, la necesidad de ser escuchados y la necesidad de ser incluidos también es decir los jóvenes muchas veces no participan de forma directa en escenarios de incidencia, de toma decisiones para los mismos jóvenes, sino que por el contrario los jóvenes son vistos como los depositarios, digamos las soluciones dadas por los gobiernos, por la política pública, es decir nunca he participado en un espacio de construcción de política pública donde los jóvenes participen, si donde el sistema de responsabilidad pena haya participado, entonces me parece que esas ausencias se vuelven necesidades de participar de ser visibles desde otra forma, desde el mismo ejercicio de construcción ciudadana. Entonces para recoger sería las siguientes necesidades, de escucha empática, necesidad de comprensión y necesidad de vinculación para poder garantizar la participación de ellos, yo creo que la participación les permitiría exponer cuáles son sus necesidades y entonces en la medida en que no hay escenarios de participación y de interlocución con ellos, pues básicamente como que sus necesidades son invisibilizadas y lo que hay es una respuesta estatal pero que no contempla cuales son las necesidades reales de los jóvenes.

**Entrevistadora:** ¿Referencie los enfoques terapéuticos o modelos de intervención empleados en la atención con los jóvenes?

**Entrevistada:** Bueno, para mí claramente el enfoque sistémico es fundamental, en la medida en que no solamente se trata de ver al joven como un individuo que llegaba a recibir un servicio, sino era el joven digamos con su contexto comunitario, pero también con su contexto familiar y biológico. Entonces en la institución pues partimos del enfoque biopsicosocial verdad, pues es un enfoque que partía de las necesidades biológicas, reconociendo la etapa de desarrollo del joven. Otro enfoque que en el ejercicio de intervención para mí es clave es el de acción sin daño, es decir poder reconocer cuáles acciones de pronto muy bien intencionadas, te podrían llegar a repercutir en una acción lesiva sin querer queriendo para los jóvenes, entonces poder y digamos hacer un ejercicio reflexivo de toma de conciencia, de forma permanente en espacios de reunión con los profesionales, dónde podríamos planear las actividades que finalmente no eran impuestas, pero que también nos permitían evaluar hasta qué punto podríamos estar incurriendo en una acción, que pudiera convertirse en un daño; lo mismo el tema del establecimiento de los acuerdos para la convivencia o las normas al interior de la institución, el ejercicio era pues de poderlas revisar



hasta qué punto estás podrían ir sin querer queriendo vuelvo y digo en contra de la integridad del chico o de la chica, entonces el enfoque de acción sin daño, más el enfoque biopsicosocial de atención, más el enfoque restaurativo digo yo serian como los tres enfoques que yo creo que son fundamentales a la hora de trabajar con esta población y el enfoque restaurativo, pues por supuesto brinda la posibilidad de que el joven sea agente de sus propios cambios, es decir que el joven reconozca, cuál fue la conducta digamos que cometió, en el que le hizo daño a otras personas, a otras comunidades y partiendo de allí con el proceso de sensibilización y acompañamiento que el joven adquiriere las suficientes competencias como para poder decidir actuar en pro digamos de esas comunidades, que en algún momento de pronto fueron lastimadas, entonces esos tres enfoques serian para mí los claves.

**Entrevistadora:** ¿Cuál es su objetivo de intervención en los procesos de atención que realiza?

**Entrevistada:** Bueno, para mí es el objetivo de intervención más que el joven por ejemplo se fuera contento o feliz de la actividad, era poder movilizar digamos como toda su emoción para poder facilitar el proceso de toma de conciencia ,de cuáles son los estados emocionales recurrentes en los cuales ellos y ellas transitan , para poder a partir de ellos implementar todo un proceso de gestión emocional que les permitiera, tomar decisiones de cambio y también de bienestar, es decir como que los chicos se pudieran sentir en la suficiente confianza, para poder exteriorizar cuáles son sus necesidades reales, cuáles son sus situaciones pero sobre todo cuáles eran consideraban por ellos y ellas eran las decisiones que podrían tomar, qué les generarían tanto para ellos, como para sus familias y comunidades bienestar , para poder contemplar junto con ellos la posibilidad de escenarios de convivencia genuinos que les permitiera ellas y a ellos transitar en un bienestar, ese ha sido mi objetivo más que de pronto otra cosa, más que dejara de consumir o ponte a estudiar de una vez o no sé qué era más que todo, como reflexionar frente a esas conductas, que no han sido funcionales para ellos y que aún permanecen allí después de eso, hacer entonces una gestión emocional junto con ellos es decir que ellos fueran los partícipes de su gestión emocional, para posteriormente digamos evaluar un escenario que les posibilitará ellos bienestar, es decir que se sintieran bien, genuinos, conscientes de que sus acciones están generando efectos positivos, tanto para ellos, como para sus familias.

**Entrevistadora:** ¿Como potencializa su conocimiento profesional para el desarrollo emocional de los jóvenes en los procesos de atención que realiza?

**Entrevistada:** Bueno, nosotros tenemos unas capacitaciones todos los martes donde se nos capacita en terapias psicológicas de tercera generación, donde la intervención se centra en la conducta del individuo y poder implementar estrategias como terapia breve, terapias conversacionales y los mismos análisis del discurso, terapias por ejemplo basadas en la comunicación; básicamente para que la otra persona fuese consciente, de cuáles eran esos elementos de la comunicación y por lo tanto en el marco de develar esas creencias, los chicos y las chicas pudieran identificar cuáles eran esas piezas que causaba sus comportamientos, de pronto de agresividad e impulsividad y poder trabajar de pronto con ellos y ellas esas herramientas, la implementación de la escucha empática, libre de prejuicios, todo lo relacionado al pensamiento limpio, es decir no juzgar al otro, sino simplemente permitir que el otro realmente sea en el marco de esa conversación, también se descubra y se descubran otras posibilidades de ser; entonces creo que ese ha sido como mi escenario de conocimiento, más conocimientos autónomos de búsqueda, frente ahondar esas teorías, pues ya que como trabajadora social no tenía mucho conocimiento al principio, era más de pronto un

relacionamiento intuitivo con el otro pero partir digamos como el conocimiento de estas técnicas y teorías pues poder adquirir los elementos que me permitían a mí ser más consciente de mi rol y cuáles serían de pronto esas estrategias a implementar con los chicos y las chicas.

**Entrevistadora:** ¿A partir de tu experiencia de atención de qué manera contribuye el desarrollo de competencias emocionales a la prevención del comportamiento delictivo? Argumenta.

**Entrevistada:** Bueno yo creo que el desarrollo de competencias emocionales, le permite al ser humano, no ir en automático sino todo lo contrario poder elegir de forma consciente, cuál será su conducta en cada momento y cada decisión y que motiva la conducta para ser accionada, entonces yo creo que el desarrollo de competencias emocionales y sociales le permite a las personas en este caso a los jóvenes, digamos adquirir otros puntos de vista para tomar decisiones mucho más integrales, tanto para ellos como para los demás. Entonces yo creo que ese es el punto o sea como que cuando tienes una competencia emocional o adquieres varias, primeros te estas entrenando, estas descubriendo otras posibilidad de relacionarse contigo y con el mundo, por lo tanto puedes tomar decisiones que te benefician a ti y a los demás, porque finalmente el desarrollo de las competencias emocionales implica eso, no solamente un bienestar para ti sino bienestar para el mundo en el que habitas, entonces creo que eso es para mí la importancia la implementación de las competencias emocionales.

**Entrevistadora:** ¿Qué limitaciones has identificado en el desarrollo de competencias emocionales en los procesos de intervención?

**Entrevistada:** Como limitaciones considero, que no todos los integrantes de los equipos psicosociales, cuentan con la misma información o con la sensibilización y compromiso, es decir a veces ocurre que al trabajar en equipos psicosociales cuando los chicos llegan de pronto, conectan más con un profesional que está enfocado hacia el desarrollo esas competencias, pero al transitar por los otros profesionales no encuentra lo mismo y siento que el trabajo queda de pronto flojo, es decir cuando el trabajo del equipo psicosocial se unifica y digamos la mitad puede fortalecer la gestión emocional y desarrollo de competencias emocionales en los jóvenes es mucho más fácil pero si no se cuenta con esto, para mí sería una limitante; lo otro es también, los tiempos de trabajo con los jóvenes al ser tan limitados y muy poco intensos, no se logra alcanzar el objetivo de trabajar con la implementación de competencias, es decir se toca pero pueden ser muy someramente y más bien si se desarrollan en las atenciones individuales; pero que sería un éxito poder tener un programa en el que se pudiera tener un programa mas recurrente o que tuviera un hilo conductor, un orden lógico ese programa de desarrollo emocional y que no fueran herramientas sueltas, que es algo que ocurre y corta con el ejercicio; lo otro también sería el trabajo articulado con sus familias, es decir si el chico sale muy fortalecido en el desarrollo de competencias emocionales pero llega a su entorno familiar y estas personas no cuentan con esa toma de conciencia, el trabajo será mucho más complejo de fortalecer.

**Entrevistadora:** ¿De qué manera evalúa la eficacia de sus procesos de intervención con relación al desarrollo de competencias emocionales en la fundación?

**Entrevistada:** Pues nunca tuve como una forma de medir la eficacia de los procesos; hay unos instrumentos de poder registrar los avances o retrocesos qué son los informes, pero que tú puedas decir objetivamente veo una conducta observable que puedo llegar a registrar en un

lugar, que me dé a mí la trazabilidad, que nos permita reconocer que estamos siendo eficaces o no, con lo que estamos haciendo, creo que no, es decir no habían de pronto las estrategias de autoevaluación de las estrategias que se implementan, más si existían las estrategias de evaluación para los jóvenes o de registro de pronto tanto en informes, ósea si se podía registrar la conducta al chico tanto en avances como en retroceso, más no existe como instrumento para poder decir, lo que estamos haciendo es eficaz oportuna y pertinente, no eso no existe.

**Entrevistadora:** Enuncie que retos a nivel profesional se puede trazar en los procesos de atención para contribuir a la prevención de conductas delictivas.

**Entrevistada:** Yo creo que muy importante casi nunca contamos con escenarios, de interlocución con otras entidades y sus experiencias, es decir no conocemos las experiencias de otras personas en sus procesos de intervención con la misma población, que podrían ser un punto de referencia bastante significativo y clave a la hora de poder de pronto establecer programas o planes de trabajo con los chicos, a pesar de que aquí en Santander hay varias instituciones, los escenarios de encuentros son más como de capacitación de cambio de lineamientos; más no experiencia precisamente para intercambiar saberes de lo que he hecho yo que me ha servido; otra limitación sería es que no existe sistematización de experiencias, precisamente para evaluar cuales ha sido esas experiencias de pronto de mucho éxito, que podrían replicarse, creo que eso es un tema muy ausente que sería de gran utilidad; también la importancia de investigar sobre la conducta reincidente y delictiva, no la tenemos tan claro, es un reto profesional para el trabajo social, el tener conocimiento de que ha pasado con los chicos que vuelven a cometer delitos después de terminar la sanción; lo otro es que el programa no tiene planteado la reincidencia como objetivo, el chico asiste a unas actividades y se pretende acompañar una garantía de derechos, sin embargo así los chicos se logren articular con las actividades y en el restablecimiento de sus derechos de salud, educación, deportes; no necesariamente quiere decir que los chicos van a dejar de reincidir. Es decir todavía como sociedad tenemos unos retos muy grandes, por su puesto como estado hay una responsabilidad de garantizar que los jóvenes se desarrollen en otras esferas, que exista una solvencia económica, muchos de los jóvenes que terminan la sanción, salen siendo mayores de edad, no tienen una oportunidad económica, así que en el escenario del SRPA, sería clave articular, el tema de inclusión con las empresas es decir un chico debería para mí, a mí juicio de tener de pronto la oportunidad de hacer sus prácticas laborales, en una empresa que le garantizara un salario, un subsidio de transporte, para que se reconociera de otra forma; pero muchas veces no es esa la realidad y creemos que solamente con el tema de las competencias emocionales, por ejemplo que son fundamentales pero que no lo pueden resolver todo, porque la mayoría de los chicos que ingresaban la dificultad era la insatisfacción de sus necesidades básicas, no tenían acceso a oportunidades ni ellos, ni sus familias entonces viene el tema de las competencias emocionales, de poder entrenarles y demás pero sería mucho más fuerte, si el trabajo se hiciera de forma articulada también con oportunidades de emprendimiento.

#### ○ Entrevistada # 4

Profesión: Trabajadora social

Tiempo de experiencia: 3 años y medio

**Entrevistadora:** ¿Cuál ha sido su principal motivación para trabajar con esta población?

**Entrevistada:** La principal motivación de trabajar con esta población, es el poder generar un cambio que pueda verse de alguna manera en nuestra sociedad, ya que es una problemática que afecta bastante a nuestro país y a nuestra región, incluso Santander es una de las regiones donde se presentan más ingresos al sistema de responsabilidad penal, Entonces el poder generar ese cambio, lo que se quiere es que se disminuye la reincidencia y generar cambios en las conductas, en las vidas y en las familias para que estas situaciones no se vuelvan a repetir en nuestra sociedad.

**Entrevistadora:** ¿Qué ha significado para usted trabajar en la atención a esta población?

**Entrevistada:** Para mí la principal motivación, es que me gusta mi trabajo, me gusta saber que alguna manera podemos aportar a que ellos se den cuenta de su propia realidad y al darse cuenta puedan generar esos cambios que los lleven a tener, un proyecto de vida, enfocado en la legalidad, pero más allá de la legalidad es que puedan potenciar esas habilidades que ellos tienen y poder cumplir esos sueños, esas metas, el poder tener una mejor relación consigo mismos y con las personas que los rodean.

**Entrevistadora:** ¿En su experiencia con esta población usted ha experimentado estrés laboral? Explique las razones.

**Entrevistada:** Si en algunos momentos, en mi rol como profesional he experimentado ese estrés laboral y por eso anteriormente hablaba sobre la empatía, es importante conectar emocionalmente con los jóvenes, pero también eso tiene un límite, porque ahí empieza a darse ese desgaste por empatía, teniendo en cuenta factores de vulnerabilidad en los jóvenes, como lo son los propios contextos, sus problemáticas relacionadas con riesgos a su integridad, a su vida, conflictos con otros pares, consumo elevado de sustancias psicoactivas, que terminan en algunas veces en violencia intrafamiliar, teniendo en cuenta estos contextos de riesgo para muchas personas, en estos entornos se generan cargas a nivel emocional, que nos hace asumir compromisos en la contención o respuesta antes estas diversas situaciones, por eso es necesario tener mayores herramientas por parte de los profesionales para poder tener autocuidado a nivel emocional.

**Entrevistadora:** ¿Qué factores de riesgo considera que tienen los jóvenes al ingresar al proceso de atención?

**Entrevistada:** Bueno, hay diferentes factores de riesgos a nivel individual, yo he visto muchas dificultades en el control de las emociones, en la regulación por ejemplo de la rabia, también otro factor de riesgo personal, muy relacionado también es el consumo de sustancias psicoactivas, el bajo control de la frustración o de los impulsos; también dificultades frente a la autoestima, el autoconcepto digamos eso a nivel personal; también hay otros factores de riesgo a nivel familiar y es cuando hay familias que tienen unas normas o demasiado flexibles o demasiado rígidas, entonces cuando esto ocurre la familia, también de la mano a una comunicación no asertiva, también a violencia intrafamiliar, pues se logra evidenciar mucho más riesgo en estos jóvenes, por otra parte hay otros factores de contexto que serían pues la mayoría de chicos que ingresan al sistema, son de estratos bajos, de estrato 1, 2 y 3, evidenciando vulnerabilidad ya que en su entorno se presenta consumo de sustancias psicoactivas, venta de sustancias psicoactivas, pobreza; también pues como tal redes criminales, grupos delincuenciales que están actuando en estos sectores y que instrumentalizan a los jóvenes para que ingresen en esta redes de delincuencia y que también unos factores de riesgo más sociales son los que provienen pues de familias víctimas del conflicto armado, víctimas de desplazamiento.

**Entrevistadora:** ¿Mencione cuáles son las necesidades emocionales percibidas en los jóvenes durante su proceso de valoración e intervención en el programa?

**Entrevistada:** Desde la parte emocional yo he identificado como lo decía antes dentro un factor de riesgo el bajo control de emociones y que no hay una educación emocional ya que la que se da en la familia no es la más adecuada, digamos controlar emociones como la rabia hace que los jóvenes no tengan una manera más asertiva de resolver sus conflictos entonces al tratar de evadir esa realidad, esa dificultad de expresar adecuadamente sus emociones, pues recurren a cosas como la violencia y al consumo de spa, que hacen de alguna manera evadir esa realidad con la que ellos están en conflicto, entonces cuando se presenta esto se incrementa muchos más factores de riesgo, derivado del consumo de spa, se pueden derivar más comportamientos de agresividad, violencia intrafamiliar, hurto, entonces se daría esta necesidad;

También considero la necesidad de afecto, no hay en las familias una expresión adecuada del afecto, muchas familias que he evidenciado son de tipología monoparental materna, entonces muchos casos lo que se presenta es que el cuidado queda asumido por otras personas, porque la madre se dedica a buscar el sustento económico, a trabajar todo el tiempo, entonces hay una falta de supervisión, cuidado y afecto, y ahí es donde se presentan estas dificultades, también en esa ausencia de acompañamiento del padre, pues también hay muchas carencias a nivel emocional, algunos asumen esa postura de ser padres en la familia, entonces por eso se dan esas necesidades a nivel emocional, en esta medida la fundación se convierte en un referente de apoyo y afecto para los jóvenes.

**Entrevistadora:** ¿Referencie los enfoques terapéuticos o modelos de intervención empleados en la atención con los jóvenes?

**Entrevistada:** Nosotros, pues desde la fundación tenemos un enfoque biopsicosocial y dentro de ese enfoque nosotros adoptamos también lo referente a la teoría sistémica, entendiendo que todos hacemos parte de un sistema en el tema personal, familiar, un mesosistema la parte institucional y la parte de redes mucho más amplias, nosotros recibimos capacitación a terapias de tercera generación, aceptación y compromiso, mindfulness, también tenemos en cuenta el desarrollo a escala humana de Manfred Max-Neef, digamos que son varias teorías y enfoques que son como los que orientan la intervención que realizamos.

**Entrevistadora:** ¿Cuál es su objetivo de intervención en los procesos de atención que realiza?

**Entrevistada:** De objetivos de intervención desde el área de trabajo social buscamos el fortalecimiento de vínculos familiares, también generar cambios desde la comunicación a nivel familiar siendo esta cada vez más asertiva, también pues somos ese facilitador de procesos restaurativos, trabajando en que el joven o el adolescente reconozca el daño causado, el aporte que también puede hacer de alguna manera a la humanidad a la sociedad principalmente eso.

**Entrevistadora:** ¿Como potencializa su conocimiento profesional para el desarrollo emocional de los jóvenes en los procesos de atención que realiza?

**Entrevistada:** Yo considero dentro de ese ejercicio profesional, digamos que también hay una parte teórica que podemos fortalecer cada día más, en las capacitaciones recibimos ese apoyo y esos espacios reflexivos frente a nosotros emocionalmente, siendo empáticos pero teniendo un límite, porque un límite es importante, tampoco podemos tener esa sobrecarga



emocional, a partir de las complejas situaciones de los jóvenes en los entornos donde viven; también pues esta esa búsqueda de nuevos conocimientos que nos permitan tener una mirada sistémica, en mi caso el año pasado, yo estuve realizando una especialización en familia entonces ahí pues también se hacía un ejercicio autorreferencial, para poder entender en mí misma como esa estructura, esa dinámica familiar para también tener mayores herramientas frente la intervención desde la teoría con los jóvenes y con las familias; entonces esa búsqueda constante de conocimiento, saber de teorías de la mano pues como le decía con la práctica y con la autorreferencia, pues permitiendo generar un mejor proceso con los jóvenes y con las familias.

**Entrevistadora:** ¿A partir de tu experiencia de atención de qué manera contribuye el desarrollo de competencias emocionales a la prevención del comportamiento delictivo? Argumenta.

**Entrevistada:** Yo creo que las competencias emocionales en los adolescentes y jóvenes son fundamentales, porque me parece que es un enfoque que aporta mucho, que es muy significativo, que a veces no es tanto desde la parte cognitiva, que los chicos entiendan si no es mucho más desde la emoción y desde el hacer, entonces esos los movilizan aún más a que ellos puedan generar cambios y comprendan como regular esas emociones, qué hacer con ellas, como expresarlas y como también dialogar con su familia como se siente y ahí ya se está generando un cambio y esos cambios que se evidencian en los procesos son también cambios a nivel sistémico entonces se impacta de alguna manera la familia y la familia también empieza a sentir una mejor dinámicas es una mejor comunicación hay más apoyo; Entonces yo creo que eso es fundamental trabajar desde la emoción porque es como lo que nos moviliza finalmente actuar y a generar un cambio.

**Entrevistadora:** ¿Qué limitaciones has identificado en el desarrollo de competencias emocionales en los procesos de intervención?

**Entrevistada:** Es muy importante fortalecer la relación de confianza que se da, entre el joven y el profesional, porque en la medida que van teniendo más confianza, inicialmente no expresan sus emociones y al no darse esta exteriorización limita el proceso; también yo creería que desde la crianza que se da en las familia se puede identificar eso, porque pues a veces como que se interviene con él y se abordan temas relacionados con las emociones, pero luego llegan a la casa y a veces la respuesta de la familia, donde no le han dado unas bases para tener una inteligencia emocional, es poco asertiva y se retroceden los procesos en los que avanza el joven, por eso es tan importante incluir a las familias en el entrenamiento y aprendizaje de estas competencias

**Entrevistadora:** ¿De qué manera evalúa la eficacia de sus procesos de intervención con relación al desarrollo de competencias emocionales en la fundación?

**Entrevistada:** Yo creo que desde la fundación, se hace un trabajo significativo, incluso he escuchado comentarios de muchas mamás que dicen que a veces no es el hecho, de que los que los jóvenes estén encerrados para que realmente generen un cambio, sino que estando en libertad y estando con el acompañamiento de un equipo psicosocial, también se puede generar muchos avances; entonces yo creería que frente a la parte emocional es un plus que se tiene en la fundación, porque recibimos capacitaciones, que nos brindan las herramientas para poder generar esa conexión emocional con el joven; también resalto las herramientas o las potencialidades a nivel personal que tenga el profesional o el terapeuta para poder generar

cambios en el joven y en la familia, yo creería que cuantitativamente, no podría decir cuántos casos son exitosos, tendría que realizarse un estudio de evaluación; pero desde mi punto de vista yo creo que sí se generan muchas veces resultados positivos y más cuando están la disposición del Adolescente y de la familia de realmente aprovechar ese acompañamiento que se brinda, cuando la familia es corresponsable y cuánto es consciente de que puede aprovechar lo que nosotros ofrecemos en la fundación se ven pues resultados extraordinarios, igual es un proceso paulatino que se da través del tiempo pero los resultados son significativos.

**Entrevistadora:** Enuncie que retos a nivel profesional se puede trazar en los procesos de atención para contribuir a la prevención de conductas delictivas.

**Entrevistada:** Bueno, retos desde la acción profesional por ejemplo horita en estos momentos que estamos pasando de aislamiento social, por la pandemia se han evidenciado varias limitaciones, porque la virtualidad impide que se realizan procesos de comunicación más asertivos, lo que limita la intervención, sería importante agudizar otros canales de interacción en este tiempo, siendo un reto considerar nuevas estrategias de abordaje en esta realidad, que ha afectado a la población que atendemos, son cosas que evaluamos para poder mejorar el acompañamiento que realizamos a los jóvenes y sus familias.

#### ○ Entrevistada # 5

**Profesión:** Psicóloga

**Tiempo de experiencia:** 7 años

**Entrevistadora:** ¿Cuál ha sido su principal motivación para trabajar con esta población?

**Entrevistada:** Mi principal motivación antes de nada, parte del hecho que trabajar con esta población es un tema de vocación, es muy importante porque el tener esa disposición, esa apertura y estar alejada de todo tipo de prejuicios, etiquetas y sobre todo de tener mucho amor y entrega por lo que se hace, partiendo de ahí la motivación principal es saber que todo ese trabajo que se hace, de toda esa entrega que se da, dentro de ese labor y saber que en algún momento eso logra surgir efecto o logra incidir precisamente en esos procesos de cambio de los jóvenes y adolescentes, esa es la principal motivación, lograr ver como alguno de estos jóvenes logran resignificar sus historias de vidas, resignificar sus experiencias y también lo importante es que lograr mirar la vida de una manera positiva y funcional, incluyendo las situaciones de adversidad que les presenta la vida misma.

**Entrevistadora:** ¿Qué ha significado para usted trabajar en la atención a esta población?

**Entrevistada:** Ha significado mucho, porque, así como te decía que considero y siento que he podido aportar en los procesos de cambio, de modificación en los estilos de vida de estos adolescentes y jóvenes, considero que también ha aportado a mí en mi crecimiento personal y profesional.

**Entrevistadora:** ¿En su experiencia con esta población usted ha experimentado estrés laboral? Explique las razones.

**Entrevistada:** Yo creería que cuando he sentido estrés laboral ha sido producto de procesos de la parte operativa de informes, visitas de auditoria por el ICBF, el cumplimiento de

obligaciones a nivel de formatos que exigen las autoridades competentes de los procesos de los jóvenes por otra parte, en las atenciones grupales, los talleres en el manejo de la población se generaban situaciones de tensión, pero hace referencia al manejo personal que le damos y con qué herramientas contamos para sobrellevar las demandas de los jóvenes.

**Entrevistadora:** ¿Qué factores de riesgo considera que tienen los jóvenes al ingresar al proceso de atención?

**Entrevistada:** Bueno, cuando ellos ingresan se logra evidenciar diferentes factores de riesgo entre ellos digamos que uno de los principales, es el consumo de sustancias psicoactivas, ese es un factor de riesgo, en su gran mayoría los adolescentes y jóvenes ingresan a estos procesos donde presentan consumo de sustancias psicoactivas. Otro factor de riesgo, sería el tema de la vulnerabilidad, por ejemplo en relación a la parte socioeconómica, son adolescentes que en su gran mayoría pertenecen a estratos socioeconómicos bajos que tienen muchas carencias, dificultades incluso para satisfacer sus necesidades básicas, adolescentes y jóvenes con niveles educativos muy bajos o mínimos, con pocas posibilidades para acceder por ejemplo a actividades que permitan la ocupación del tiempo libre, todo eso se configura para ellos factores de riesgo. Otro factor de riesgo es también que su gran mayoría esos adolescentes y jóvenes vienen de familias disfuncionales o de familias que en su gran mayoría presentan dificultades digamos relacionales o que manejan relaciones disfuncionales en sí; otro factor de riesgo considero importante es la carencia afectiva en su gran mayoría son adolescentes que viven con mucha carencia afectiva, desde su infancia, incluso con figuras paternas ausentes, en las cuales la mamá tiene que hacer las veces de papá y mamá asumiendo estos roles, asumiendo los temas económicos, incluso en la mayoría de los casos estos jóvenes y adolescentes desde muy pequeños quedan a cargo de terceros y se la pasan solos, entonces son niños que desde sus infancia han crecido con este tipo de carencias afectivas y esto sería como otro factor de riesgo.

**Entrevistadora:** ¿Mencione cuáles son las necesidades emocionales percibidas en los jóvenes durante su proceso de valoración e intervención en el programa?

**Entrevistada:** Bueno, yo considero que pues precisamente lo que estamos hablando y partiendo de la base que son adolescentes y jóvenes muy carentes de afecto, precisamente esa misma carencia de afecto genera en ellos la necesidad y la dificultad a la vez del reconocimiento emocional, entonces debido a esa carencia afectiva y la falta de espacios de comunicación y orientación adecuada por su familia hay una dificultad en el reconocimiento de sus emociones y por tanto en la gestión y el manejo de las mismas. Considero que esa carencia ha llevado pues a eso, que hay una dificultad en reconocer sus emociones y por tanto en el manejo de estas.

**Entrevistadora:** ¿Referencie los enfoques terapéuticos o modelos de intervención empleados en la atención con los jóvenes?

**Entrevistada:** En la fundación de apoyo social, partimos de un enfoque holístico, que es un enfoque que nos permite la articulación de diferentes enfoques, como es el enfoque humanista, sistémico, el enfoque construccionista social y también partimos o abordamos desde el modelo biopsicosocial.

**Entrevistadora:** ¿Cuál es su objetivo de intervención en los procesos de atención que realiza?

**Entrevistada:** Yo considero que el principal objetivo con esos procesos de atención, es realizar un acompañamiento a estos adolescentes y jóvenes pero que sean ellos mismos



dentro del proceso quienes aprendan a resignificar sus historias de vida, ese es el objetivo, que ellos aprendan y logren resignificar sus historias de vida, logren resignificar sus experiencias y como le decía aprendan a dar una visión diferente a la realidad, que aprendan a mirar de una manera positiva o funcional la vida, incluso a partir de las situaciones adversas que nos presenta la vida misma.

**Entrevistadora:** ¿Como potencializa su conocimiento profesional para el desarrollo emocional de los jóvenes en los procesos de atención que realiza?

**Entrevistada:** Bueno, frente a esta pregunta o punto, es importante mencionar que la misma fundación de apoyo social nos otorga a nosotros los profesionales, espacios que nos permitan precisamente fortalecer los conocimientos, adquirir nuevos, fortalecer habilidades para poner en práctica en esos procesos de intervención, entonces contamos con espacios de capacitación semanal que nos permite potencializar precisamente en nosotros en el manejo de la población, ya que esos espacios de capacitación, son espacios terapéuticos para nosotros que nos permite como profesionales y personas, también un aprendizaje en la gestión precisamente emocional, ya que debemos aprender inicialmente a manejar las emociones de nosotros mismos, para realizar un acompañamiento a estos jóvenes, entonces son espacios en donde hacemos proceso terapéuticos, en donde podemos vivenciar este tema para poder transmitirlos a los adolescentes y jóvenes.

**Entrevistadora:** ¿A partir de tu experiencia de atención de qué manera contribuye el desarrollo de competencias emocionales a la prevención del comportamiento delictivo? Argumenta.

**Entrevistada:** Yo considero que es un tema que contribuye mucho en la prevención del comportamiento delictivo y demás situaciones que viven los adolescentes, porque una persona que aprende a gestionar sus emociones, es una persona que aprende a tomar decisiones asertivas, por tanto se alejan de conductas que puedan ser delictivas, entonces en esa medida atendiendo justamente nuestra población, son jóvenes que si aprenden a gestionar, toman decisiones alejadas de conductas que se configuren en un escenario delictivo, realmente contribuye mucho a la prevención.

**Entrevistadora:** ¿Qué limitaciones has identificado en el desarrollo de competencias emocionales en los procesos de intervención?

**Entrevistada:** Bueno limitaciones como tal, pudiese ser no contar con los tiempos o no darle continuidad a esos procesos en el que se realiza un acompañamiento en el trabajo emocional, ya que hay jóvenes que el tiempo en el programa es corto, por las características que tiene esta población que se les cambia de medida o no participan en el cumplimiento de la sanción, o por sus mismas situaciones socioeconómicas deben irse de la ciudad, convirtiéndose esto en una limitación.

**Entrevistadora:** ¿De qué manera evalúa la eficacia de sus procesos de intervención con relación al desarrollo de competencias emocionales en la fundación?

**Entrevistada:** Yo considero que el tema de competencias emocionales si aporta significativamente a la mejora en los procesos de los jóvenes y adolescentes, lo hemos podido evidenciar en diferentes casos, cuando un joven logra tener un reconocimiento de sus emociones y que posteriormente realiza gestión emocional la toma de sus decisiones es asertiva; una manera de evaluar esta eficacia, lo vemos en la fundación porque contamos con un proceso de seguimiento al egresado, se establece contacto telefónico después de un tiempo en el que el joven, egresa de la institución, para poder conocer su situación actual, que se encuentran realizando, en esta medida nos encontramos con jóvenes que han podido afrontar

la situaciones por lo que ingresaron, se encuentran adelantando estudios superiores, tienen una vinculación laboral, alejados del tema de la ilegalidad, han superado el tema del consumo de sustancias psicoactivas, entonces cuando se hacen estos seguimientos, nos encontramos con procesos exitosos, siendo positivo el programa en la vida de los jóvenes.

**Entrevistadora:** Enuncie que retos a nivel profesional se puede trazar en los procesos de atención para contribuir a la prevención de conductas delictivas.

**Entrevistada:** Yo considero que el principal reto es apostarle a que los procesos de intervención, nos permitan prevenir la reincidencia, ya que los adolescentes y jóvenes que han ingresado al sistema ya han cometido delitos, siendo fundamental apostarle a procesos positivos que los jóvenes puedan resignificar sus historias de vida y tomen decisiones asertivas para alejarse de conductas delictivas; seria ideal poder crearse metodologías específicas en el trabajo emocional, un programa que se entrenara en esta temática a los jóvenes, pero es complejo por las exigencias del lineamiento.

○ **Entrevistado # 6**

**Profesión:** Trabajador social

**Tiempo de experiencia:** 16 años

**Entrevistadora:** ¿Cuál ha sido su principal motivación para trabajar con esta población?

**Entrevistado:** Primero queriendo hacerlo, es diferente ser profesional porque terminó la carrera y pues bueno ese fue el trabajo que consiguió, fue el único que le dieron a estar haciendo algo que le gusta a una persona, cuando usted hace algo que le gusta, entonces busca que eso que hace funcione, qué eso que hace sea real. Yo no le digo a nadie, que se puede estar mejor si no siento una capacidad o una habilidad y no la veo si no la observó si yo no puedo mirar a los ojos a alguien y decirle la realidad no lo hago. Me motiva la observación de los cambios positivos, que muchos de ellos han tenido y las posibilidades de dar nuevas luces u oportunidades a los jóvenes y a sus familias, para que se conviertan en ciudadanos que aporten más a la sociedad.

**Entrevistadora:** ¿Qué ha significado para usted trabajar en la atención a esta población?

**Entrevistado:** Ha sido una oportunidad gigante de aprender de ellos, comprender sus comportamientos y entender sus dinámicas.

**Entrevistadora:** ¿Qué factores de riesgo considera que tienen los jóvenes al ingresar al proceso de atención?

**Entrevistado:** Los jóvenes ya vienen con factores de riesgo sociales, familiares y personales pienso que son los mismos que traen cuando ingresan a los diferentes procesos terapéuticos o institucionales, el principal que se podría generar posterior a su ingreso sería el que se revictimicen o se confirmen en todo lo negativo que ya pueden traer de sus casas y desde sus familias de origen y grupos sociales de origen; cuando los jóvenes están en un proceso de adaptación, necesitan ser reconocidos, necesitan sentirse importantes, necesitan ser aceptados, cuando se sienten en una institución, que socialmente no fueron aceptados, reconocidos, ni importantes, que quizá familiarmente no fueron reconocidos, aceptados e importantes y en la institución no son reconocidos, ni aceptado, e importantes. Entonces eso confirma la negación en cuanto a su capacidad de merecimiento o su nivel de merecimiento y los hunde en las propias situaciones en las que viven cotidianamente.

Entonces es claro que existen múltiples factores, ya que no depende solo de un factor, sino del contexto, no es que antes no hubiese contexto es que antes el niño salía menos, ahora la calle es más normal mientras antes se salía y a las 5 de la tarde un vecino le estaba diciendo váyase para su casa porque no quiero tener problemas con su papá, ahorita el pelado puede salir mucho más tiempo y tiene menos control, entonces depende más de contexto, depende más del colegio, depende más de aparte de la familia y ahora también depende de las redes sociales, al depender también de las redes sociales hace que se abra otra grieta gigante en ese en ese proceso de emociones, porque entonces son los jóvenes que tienen mil amigos en Facebook y están solos, la forma cómo se maneja el tipo de interacción hace que los jóvenes prefieren quedarse en su casa, que salir a jugar, si antes un niño era medio introvertido, el papá lo presionaba para que fuera a jugar fútbol, aunque fuera la calle; ahora si el peladito es medio introvertido entonces simplemente se encierran el cuarto, si tiene la línea de internet a un computador, puede durar ahí cinco, diez, quince años recibiendo la alimentación y totalmente incapacitado para relacionarse.

**Entrevistadora:** ¿Mencione cuáles son las necesidades emocionales percibidas en los jóvenes durante su proceso de valoración e intervención en el programa?

**Entrevistado:** Las necesidades emocionales son las que le acabo de mencionar, la necesidad de ser aceptado, de ser respetado, la necesidad de sentirse importante y la necesidad obviamente de hacer parte de algo bueno, lo referente a la aceptación. De estas necesidades, ahí comprendemos que todo inició mal para un pelado contraventor, si la familia no tuvo la posibilidad adecuadamente de relacionarse con él, o quizá lo hizo, pero fue más fuerte la sociedad, pero fue más fuerte el sitio estudio, fueron más fuerte los amigos o fue más fuerte las redes sociales, porque muchas veces hemos visto jóvenes que tienen una familia proactiva, con elementos positivos y el joven es rebelde y está metido en muchos problemas; entonces ahí lo que sucede es que fue más fuerte el entorno, la multidimensionalidad que tiene el proceso de vida que hace que se forme este joven con una determinada forma de reaccionar, que lo convierte en un contraventor o en un infractor de la ley, es porque no solamente dependió de algo, sino de muchos factores

**Entrevistadora:** ¿Referencie los enfoques terapéuticos o modelos de intervención empleados en la atención con los jóvenes?

**Entrevistado:** En enfoques terapéuticos, bueno yo parto del modelo sistémico en la parte de intervención me gusta el enfoque estratégico de terapia breve, también utilizo algo de análisis transaccional, de Gestalt, de neurolingüística, de psicolingüística y utilizo también en algunos momentos la hipnosis clínica.

**Entrevistadora:** ¿Cuál es su objetivo de intervención en los procesos de atención que realiza?

**Entrevistado:** Mi objetivo de intervención es básicamente que los jóvenes se muevan de la falta estabilidad que traen cuando ingresan a los procesos, para un joven que ingresa todo está bien, si usted le pregunta cómo está su familia normal, cómo está su vida normal, como esta su relación con las otras personas normal, para ellos esa falsa normalidad es la que hace que se mantengan en las situaciones que viven cotidianamente, entonces lo que busco es que salga de esa falsa normalidad, por decirlo así de comodidad, aunque desde afuera lo podríamos ver incómodo, porque sufren de violencia, escases, necesidades, sufren el ser apartados, el que no se les tenga en cuenta, o se les tilde de gamines y delincuentes por algunas situaciones que han vivido, independientemente de esto viven en un estado de

comodidad, porque se han adaptado a esa realidad, entonces para ellos es normal que cada fin de semana se droguen, que alguien en su barrio muera o que su familia se agarren a golpes una vez a la semana, o que el papa no llegue con lo de la comida, con lo del mercado, que la mamá los insulte, entonces todas esas cosas que hacen parte de su normalidad es lo que contribuye a que se mantengan sus situaciones negativas, lo que busco en la parte terapéutica es que los jóvenes salgan de esa falsa normalidad y vean otras perspectivas en sus posibilidades de una adultez con mayores ganancias para ellos y para la sociedad.

**Entrevistadora:** ¿Como potencializa su conocimiento profesional para el desarrollo emocional de los jóvenes en los procesos de atención que realiza?

**Entrevistado:** La única forma de transmitir cosas reales, es que usted lo sienta, si yo no lo siento es imposible generar una emoción, recordemos que las palabras pasan, yo puedo decir mil cosas hay gente entrenada en hablar, en decir mil cosas y tienen una cantidad de formas de expresión impresionante, sin embargo lo que transmiten es muy poco, qué quiere decir básicamente que no están sintiendo porque no están transmitiendo emociones, las palabras van, las emociones quedan en la mente cuando me hacen sentir una emoción, yo recuerdo posteriormente la emoción no las palabras quizás casi ni al individuo, fue lo que me hicieron sentir porque recordemos también que nosotros básicamente creemos lo que vivimos, entonces si el otro me hace sentir y conectar con una de mis vivencias yo quedé enganchado con él, mi trabajo es aprender cómo conectar y enganchar con eso, para ello tengo que entenderlo, estudiarlo para eso tengo que aprender diferentes bases teóricas para entenderlo desde diferentes aspectos, para esto también tengo que relacionarme en su nivel, si usted habla con un niño lo primero que se podría hacer es agacharse a nivel del niño para que esté a su misma altura y de esa manera él sienta un igual, pero si usted le habla desde arriba al niño que está ahí abajo él va a sentir que usted es alguien diferente, entonces es cómo hago para yo ponerme a su altura, a su entendimiento, para eso yo tengo que conocer sus palabras, tengo que conocer dichos tengo que conocer su forma de actuar, tengo que conocer el cómo maneja, el cómo manipula, alguna vez una compañera una profesional me decía usted habla mucho de la manipulación en los jóvenes pero usted es muy manipulador y yo le decía no, no está equivocada yo soy más manipulador, porque tengo que ser más manipulador para ir un poco más adelante que ellos, para que el otro entienda que yo soy un igual, entonces cuando un pelado me dice usted es mucha “biblia” es que usted se la sabe o es que claro es que tal, yo le digo obvio porque yo entiendo cómo está funcionando usted y el otro cuando se siente que el otro le entiende entonces se abre más, para que realmente llegué a ver un estado comunicativo; no sé si sirva de ejemplo en el momento estaba con una con una compañera psicóloga y le dije que para generar un proceso terapéutico se tiene que entender al otro para entenderlo se tiene que estudiar al otro para estudiar así tiene que basarse en la teoría; aprender más allá de lo básico que nos enseñan en la universidad, porque se tiene que estar en el contexto, en la acción para entender la particularidad de ese que es diferente a ese otro.

**Entrevistadora:** ¿A partir de tu experiencia de atención de qué manera contribuye el desarrollo de competencias emocionales a la prevención del comportamiento delictivo? Argumenta.

**Entrevistado:** Yo pienso que para trabajar la parte emocional, hay que primero entender nuestras propias emociones, mis propias emociones nadie puede gestionar las emociones de nadie si no aprende a gestionar sus propias emociones y entenderlas, a veces es muy fácil decirles a otros que gestione o que trabajen sus emociones, sin embargo las emociones siendo una combinación de lo racional, quizás lo psicológico, un tanto irracional, lo físico pasando por la fisiología, que es lo que finaliza en un estado emocional determinado, hace que sea un

evento demasiado complejo de gestionar de forma sencilla, es un evento complejo, entonces decirle simplemente maneje sus emociones, es tonto es como decirle a alguien eso ya pasó, no pasa nada o eso no duele o no llore que eso no significa nada, porque cada persona gestiona sus emociones de forma diferente, las emociones son gestionadas pienso dependiendo de la edad entonces en cada edad, tenemos una forma diferente de gestionar nuestras emociones y ellos que están en plena adolescencia han aprendido a gestionarla teniendo en cuenta lo que han vivido específicamente, pienso también que los jóvenes desde niños tienen los que son de estratos más bajos o más pobres tienen quizás muchas menos posibilidades de gestionar adecuadamente sus emociones, o sea es nacen con un sesgo de posibilidad diferente de gestionar emociones, por qué razón, a los niños que no tienen muchos recursos el tiempo que se les dedica es menor, se les habla mucho menos a los niños que se les habla mucho menos tienen mucho menos palabras, muy pocas palabras entonces acá esta un niño que tiene muchas palabras, porque conversan con él, porque lo consiente porque hablan mucho con él; acá está otro niño que tiene muy pocas palabras porque el tiempo es muy mínimo el que conversan o comparten con él, cuando ese niño va al colegio, entonces el maestro habla con muchas palabras, entonces al niño que le va mejor es el que tiene muchas palabras, entonces a ese que tiene pocas palabras aparte de que casi no le hablan en la casa, casi no tiene palabras en sus diálogos, entonces aparte de esto va llegar con malas calificaciones, este niño que llega con malas calificaciones va a recibir un trato más duro, cierto quizás agresivo dentro de su casa y aparte ese mismo papá que le habló con pocas palabras es el que lo va a maltratar porque le fue mal en el colegio; entonces está niño está creando un estado emocional diferente al otro niño, este niño que tiene pocas palabras, en cambio el niño que tiene muchas palabras cuando otro niño, lo moleste, lo maltrates o lo haga sentir mal, le va a decir que no le parece que no le gusta esa forma como lo está tratando o que no lo haga porque en su casa no lo hacen así; pero este otro que tiene muy pocas palabras cuando se siente maltratado o que le dicen algo que no le gusta, pues su reacción va ser un golpe porque no tiene palabras para gestionar la emoción, entonces este niño que ha crecido en este ambiente obviamente ya está en un estado desfavorable de gestión de emociones.

Entonces estos jóvenes en la actualidad pienso ya no dependen tanto de la crianza, antes dependían de la crianza y de su genética, sí quizás de lugar de estudio un poquito y de sus amigos otro poquito, pero ahora dependen de la genética, de la crianza, de los amigos del lugar estudio, de las redes sociales, del contexto social; todo está amalgama que se forma, esta cantidad de elementos que se integran, hace que el en su libre albedrío en algún momento decida que asumir, qué postura asume y de qué forma gestionar sus emociones, por esta razón es un algo complejo pero podríamos decir que la mayoría de los jóvenes, que tienen situaciones de conflicto con la ley, son jóvenes que primero tiene una familia con bastantes dificultades, que se han rodeado de amigos que no han sido los más favorables, que el nivel de educación ha sido también mínimo o nulo, que las redes sociales que han buscado son las redes sociales más cercanas a sentirse aceptados, al igual que los grupos de amigos que han buscado y muchas de estas redes sociales que dan aceptación son las que buscan también dominar y/o generar grupos de personas que vayan en contra de muchas cosas, incluyendo las normas sociales, entonces ese sentirse libres en contra de la norma les hace observar el mundo como un enemigo y por eso obviamente están de una forma en beligerante la mayor parte del tiempo.

Hay varios elementos que podrían entrar en juego cuando aprendo a gestionar mis emociones significa que estoy entendiendo también las emociones del otro, en justicia restaurativa estaríamos hablando de entender o de ponernos en el lugar de la otra persona, en este sentido cuando entiendo a la otra persona y la veo como un otro con emociones ,habiendo entendido



yo como un primero con emociones, entonces ese segundo con emociones es igual a mí, porque ambos estamos compartiendo significancia similares de lo que sucede a nuestro alrededor, Sí ese que va allá, va con unos zapatos nuevos mostrándolos quizás este que está acá piense está chicanearlo entonces lo voy a robar, porque básicamente no me importa no lo conozco y esta es de chicanero o como dirían ellos de “lamparoso”, pero si yo le cuento a este que ese le acabaron de regalar esos zapatos, que la mamá, la hermana y el hermano ahorraron durante 3 meses para comprárselos porque andaba con los zapatos huecos hacía mucho tiempo y había soñado con tener unos zapatos nuevos y que ese día era su cumpleaños y entre todos le dieron los zapatos y él salió a lucirlos, porque estaba muy feliz de tener unos zapatos nuevos, este entendió ese nivel emocional en el que estaba el otro o ese sentimiento esa forma de expresar esa emoción de felicidad y alegría de sentirse acogido por una familia quizás esté uno no va a reaccionar de la misma manera, con ese dos porque éste uno también sentiría cosas similares;

Entonces pienso que cuando se aprende a entender las emociones ya puedo ponerme un poquito en el lugar del otro y entender también sus emociones y ya se convierte en una igual y cuando el otro es una igual tiene una significancia diferente sí, pienso que las personas anulan al otro para poderlo agredir, anulan al otro para poderlo atacar y eso hace que racionalicemos esas acciones que conllevan a generar daño sí porque simplemente las tramitamos a nuestro favor, entonces el aprender a gestionar emociones, aprender a entendernos, a reaccionar de forma diferente, a que existan nuevas alternativas, a aprender más palabras para interactuar, hace que obviamente las otras personas tengan más oportunidad y que yo mismo tenga más oportunidades y me sienta en medio de un espacio más justo porque básicamente una de las razones por las cuales muchos jóvenes actúan de la manera cómo actúan, por ejemplo contraviniendo las normas o las leyes es porque sienten que ha sido una sociedad injusta con ellos ha sido un grupo específico injusto con él, incluso la familia injusta con él y que tiene derecho por esa injusticia que han cometido con él en tener algunas actuaciones específicas o que el otro no tiene derechos tampoco porque así como le han hecho a él, también le puede hacer a otros y se justifica plenamente, entonces esa oportunidad de gestionar y aprender de mis emociones también le da una posibilidad, me da una posibilidad de entender las emociones del otro y de verlo como un igual, y si el otro es un igual ya le duelen mis cosas.

**Entrevistadora:** ¿Qué limitaciones has identificado en el desarrollo de competencias emocionales en los procesos de intervención?

**Entrevistada:** Bueno yo pienso que las limitaciones, se dan en el ámbito personal, institucional, en este último es que muchos entes institucionales sobre todos los que priman por encima de las instituciones que desarrollan el servicio o sea la parte de arriba de la estructura institucional, se manejan pensando en niveles de atención y cantidad de atendidos, más que en la forma cómo se atienden, quiere decir que prima cantidad de jóvenes atendidos por calidad de jóvenes atendidos, nos interesa que la mayoría sean atendidos, pero no que se atienda de una manera que den unos resultados específicos; Si alguna vez se crea una institución para que en este barrio las mamás cabezas de hogar aprendan a trabajar, cuando las mamás cabezas de hogar de este barrio aprendan a trabajar esta institución tiene que terminarse, porque se hizo con ese fin; pero pareciera que las instituciones nunca se terminan, por qué no hacen lo suficiente para que los que reciben el servicio o las personas a quienes se atiende cambien o modifiquen algo, pareciera que se requiere que ser así permite que se continúe manteniendo toda la estructura ;entonces sí yo sé que un equipo profesional no aguanta para 50 jóvenes porque son muchos y no se les daría la atención multidimensional que requieren, pero yo lo digo y yo digo mira que no aguanta un equipo psicosocial de 3

personas, para atender a 50 jóvenes a 80, incluso a 100 en algunos momentos, pero me dicen no importa eso es lo que se tiene, hay que atenderlos a todos entonces a mí me da la impresión que la estructura institucional está hecha para que el problema no se acabe; para que ese problema que se mantiene, siga manteniendo la estructura de quiénes dependen de ella pienso eso; cuando se prima en la papelería, en los informes en las formas, más que en la dinámica de atención como tal entonces no se está teniendo en cuenta lo que verdaderamente importa.

Otra dificultad es la falta de creatividad de abordar esta problemática por parte de los profesionales, cuando usted no es recursivo, no busca otras alternativas, falla en estos intentos reiterados, falla en el proceso, se convierten mantenedores de problemas de esas otras personas por que reutilizan cosas que no sirven para nada, entonces los otros aprenden también a vivir en esa dinámica.

**Entrevistadora:** ¿De qué manera evalúa la eficacia de sus procesos de intervención con relación al desarrollo de competencias emocionales en la fundación?

**Entrevistado:** Bueno yo pienso que la eficacia es casi muy similar a medir el impacto que se generan en los procesos de los jóvenes, hablar de mediciones en lo humano, me parece a mí que es complicado, porque podemos ver a corto plazo el cómo están modificando algunas conductas, pero muchos de los cambios se generan a largo plazo, incluso ni yo los veré, porque puede ser que intervención hizo clic en el joven, en 5 años o más, pueda ser que yo no esté presente para recibir el abrazo. Porque la respuesta en los seres humanos es impredecible, porque hay muchos que necesitan seguir aprendiendo de su experiencia personal para movilizarse, hablar de mediciones en lo humano es totalmente complicado.

**Entrevistadora:** Enuncie que retos a nivel profesional se puede trazar en los procesos de atención para contribuir a la prevención de conductas delictivas.

**Entrevistado:** Yo pienso que hay una dificultad que se puede convertir en un reto y es el incluir o dejar una constancia de los procesos que se han llevado a cabo, con las estrategias que se utilizan para afrontar dicho proceso, es decir yo tengo un mundo de posibilidades al conocer, al abordar a los jóvenes, por eso sería importante dejar por escrito el proceso trazado, ayudaría mucho para tener ideas o posibilidades de estrategias de atención para que fueran más eficaces en el proceso, entonces el dejar establecidas estas estrategias ayudaría a que los procesos se mejoraran y sobre todo hacer seguimientos terapéuticos, en la institución hay profesionales pero no se tienen asesores terapéuticos que orientaran los procesos o estrategias que se realizan para cada caso, una retroalimentación para saber las respuestas que tiene en cada personaje y si se puede replicar, pero solo se lograría si existiera un profesional para asesorar terapéuticamente lo que se hace; igualmente es necesario que los profesionales tengan compañía terapéutica para el manejo emocional que implica el trabajo con esta población.

